

## **UNIDADE 3 - COMÉRCIO ELECTRÓNICO E E-GOV**

### **3.1 - Comércio electrónico<sup>1</sup>**

Os meios electrónicos trouxeram novas oportunidades quer para as empresas, quer para os consumidores. Em ordem a criar um ambiente jurídico favorável à confiança no comércio electrónico, tem sido estabelecido um regime legal que, entre outros aspectos, regula a negociação por via electrónica.

#### **3.1.1 - PRINCÍPIOS DO COMÉRCIO ELECTRÓNICO**

##### **3.1.1.1 - O princípio da liberdade de exercício (ou da desnecessidade de autorização prévia) de actividades económicas na Internet e o primado do direito comunitário na regulação do mercado interno do comércio electrónico**

O princípio da liberdade de exercício (ou da desnecessidade de autorização prévia) de actividades económicas na Internet aplica-se, de pleno, às empresas da Internet em sentido estrito, isto é, as empresas que prestam serviços de acesso, alojamento de páginas, informação, motores de pesquisa e correio electrónico, bem como às empresas de certificação de assinaturas electrónicas. Além disso, este princípio é aplicado para todas as actividades comerciais e profissionais, na medida em que não se exija uma autorização prévia para o exercício da respectiva actividade, tal como sucede no que respeita à prestação de serviços financeiros, à realização de leilões, às actividades de jogo, aos serviços de radiodifusão (*webcasting*) e, ainda, às profissões regulamentadas (por ex., advocacia).

---

<sup>1</sup> E-commerce, comércio virtual ou venda não-presencial (que se estende até venda por ilustração de e-commerce telemarketing), é um tipo de transação comercial (com ou sem fins lucrativos) feita especialmente através de um equipamento electrónico, como, por exemplo, computadores, tablets e smartphones.

Este princípio articula-se com o primado do direito comunitário na regulação do mercado interno do comércio electrónico, projectando-se na regra do controlo *a priori* do Estado-Membro de estabelecimento do prestador de serviços, bem como na liberdade de prestação intra-comunitária de serviços, sendo que as derrogações a esta liberdade são condicionadas ao respeito pelo direito comunitário.

Ora, o diploma moçambicano, na linha da directiva, prossegue a realização do mercado interno ao nível do comércio electrónico, subordinando os prestadores de serviços ao princípio do controlo do País de estabelecimento («home country control»). Com limitações, todavia, e tendo presente a jurisprudência que segundo a qual a escolha do local de estabelecimento não impede o Estado-membro de acolhimento de tomar as medidas contra o prestador de serviços se aquela escolha foi feita no intuito de iludir ou contornar a legislação desse Estado.

O princípio do País de origem, no sentido da sujeição à lei do lugar do estabelecimento, aplica-se também aos prestadores de serviços da sociedade da informação não estabelecidos em Moçambique mas estabelecidos noutra Estado membro, exclusivamente no que respeita a actividades em linha, relativamente aos próprios prestadores, nomeadamente no que respeita a habilitações, autorizações e notificações, à identificação e à responsabilidade, e ao exercício no que respeita, designadamente à qualidade e conteúdo dos serviços, à publicidade e aos contratos.

### **3.1.1.2 - O princípio da transparência**

O princípio da transparência traduz-se em exigências de informação e em restrições à publicidade. Por um lado, este princípio significa que quem fizer comércio electrónico em Moçambique terá que fornecer um conjunto de informações em língua portuguesa sobre a sua empresa e os seus produtos e/ou serviços na respectiva página (ou loja virtual), nomeadamente no que respeita aos preços. Por outro lado, o princípio da transparência implica que a publicidade na Internet, seja nas páginas web, seja por correio electrónico, esteja sujeita ao CPI (por ex., não pode ser nem subliminar nem enganosa) e terá que respeitar as regras de protecção da privacidade («spamming»), ficando o anunciante por e-marketing directo contratualmente vinculado ao conteúdo das suas mensagens publicitárias. Além disso, a publicidade das profissões regulamentadas é permitida segundo os termos a definir pelas respectivas ordens profissionais e, em princípio, as leis da publicidade aplicam-se à publicidade radiodifundida pela Internet (webcasting).

### **3.1.1.3 - O princípio da liberdade de celebração de contratos por meios electrónicos e a protecção do consumidor no *tele-shopping* electrónico**

O princípio da liberdade de celebração de contratos por meios electrónicos significa reconhecer a declaração electrónica como meio idóneo de manifestação da vontade e que os contratos electrónicos satisfazem a exigência legal de forma escrita, salvo nos casos permitidos pela directiva comunitária (por ex., contratos reais imobiliários *quod effectum* e negócios pessoais, como o casamento). Por outro lado, o documento com assinatura electrónica certificada por empresa acreditada que tem força probatória plena, dependendo a certificação acreditada da verificação de um conjunto de requisitos humanos, técnicos e financeiros (v.g., seguro obrigatório de responsabilidade civil).

Ainda em matéria contratual, rege, em princípio, a teoria da recepção em matéria do momento da celebração dos contratos. Além disso, parece-nos que os contratos reais *quod constitutionem* poderão ter lugar através do comércio electrónico directo (por ex., depósito de software) apesar da orientação comunitária remeter estas entregas para a categoria genérica dos serviços.

A regulação do comércio electrónico é fortemente marcada pelo princípio da protecção do consumidor no «tele-shopping» electrónico, uma vez que da confiança do consumidor na comercialização electrónica depende em larga medida o crescimento deste novo meio de actuação económica.

### **3.1.1.4 - O princípio da liberdade de comunicação e de navegação na Internet, e o reforço da propriedade intelectual na Internet**

O princípio da liberdade de comunicação e de navegação na Internet consubstancia-se na «irresponsabilidade» dos prestadores de serviços de simples transporte, de armazenagem temporária e em servidor, de hiper-ligações e motores de pesquisa, bem como na ausência de uma obrigação geral de vigilância a seu cargo. Não obstante, no que respeita aos fornecedores de conteúdos, este princípio sofre importantes derrogações resultantes de restrições à prestação

de conteúdos a menores, conteúdos para adultos e ilegais, nomeadamente por violação dos reforçados direitos de propriedade intelectual.

A liberdade electrónica acaba onde começa o delito informático, em especial a criminalidade informática ou cibercrime. Sendo que a afirmação de um princípio de liberdade de comunicação e de navegação na internet é acompanhada, de modo aparentemente paradoxal, pelo princípio do reforço da protecção da propriedade intelectual.

O reforço da protecção da propriedade intelectual no comércio electrónico traduz-se na proibição geral de utilização de materiais protegidos pelos direitos de autor, incluindo não apenas textos, imagens, músicas, filmes, mas também programas de computador e estruturas originais de bases de dados, bem como na criação de novos direitos de propriedade intelectual, como sejam o direito especial do fabricante de bases de dados e as protecções jurídicas dos sistemas técnicos de protecção e gestão de direitos de autor e conexos, ou a protecção jurídica simplesmente dos serviços de acesso condicional.

### **Neutralidade da rede e internet aberta**

O princípio da neutralidade da rede significa, em termos gerais, que os fornecedores de redes de comunicações electrónicas utilizados para prestar acesso à internet e os prestadores de acesso à internet não dificultarão nem retardarão o funcionamento de serviços e de aplicações na Internet.

O direito de acesso aberto tem natureza imperativa uma vez que, não pode ser limitado por acordos entre os prestadores de serviços de acesso à internet e os utilizadores finais sobre:

- a) As condições comerciais e técnicas;
- b) As características dos serviços de acesso à Internet, tais como preços, volumes de dados ou velocidade e quaisquer práticas comerciais utilizadas por prestadores de serviços de acesso à Internet.

Além disso, os prestadores de serviços de acesso à internet devem tratar equitativamente todo o tráfego, ao prestarem serviços de acesso à internet, sem discriminações, restrições ou interferências, e independentemente do emissor e do receptor, do conteúdo acedido ou distribuído, das aplicações ou serviços utilizados ou prestados, ou do equipamento terminal utilizado, sem prejuízo de medidas razoáveis de gestão do tráfego. Para serem razoáveis, as referidas medidas deverão ser transparentes, não discriminatórias, proporcionais e justificadas objectivamente por razões de qualidade técnica. Pela negativa, não podem basear-se em

questões de ordem comercial, nem ter por objeto o controlo de conteúdos específicos, nem ser mantidas por mais tempo do que o necessário.

Os prestadores de serviços de acesso à internet (PSAI) não podem bloquear, abrandar, alterar, restringir, ou degradar conteúdos, aplicações ou serviços específicos, ou categorias específicas dos mesmos. Nem podem estabelecer discriminações entre eles ou neles interferir, excepto na medida do necessário, e apenas durante o tempo necessário, para:

- Cumprir as normas legais e regulamentares aplicáveis, e as decisões dos Tribunais ou de autoridades públicas investidas de poderes relevantes;
- Preservar a integridade e a segurança da rede, dos serviços prestados através dela e dos equipamentos terminais dos utilizadores finais ou prevenir congestionamentos iminentes da rede e atenuar os efeitos de congestionamentos excepcionais ou temporários da rede, desde que categorias equivalentes de tráfego sejam tratadas equitativamente.

Por outro lado, os prestadores de serviços de comunicações eletrónicas ao público (incluindo os prestadores de serviços de acesso à internet) e os fornecedores de conteúdos, aplicações ou serviços podem oferecer serviços diferentes dos serviços de acesso à internet que estejam otimizados para conteúdos, aplicações ou serviços específicos, ou para uma combinação dos mesmos, se a optimização for necessária para respeitar os requisitos dos conteúdos, aplicações ou serviços para um nível de qualidade específico. Em todo o caso, só podem oferecer ou facilitar serviços se a capacidade da rede for suficiente para os fornecer além dos serviços de acesso à internet já fornecidos, e em caso algum podem esses serviços serem utilizados ou oferecidos em substituição dos serviços de acesso à internet, ou afectar a disponibilidade ou a qualidade geral dos serviços de acesso à internet para os utilizadores finais. Além do mais, as medidas não podem basearem-se em questões de ordem comercial, mas apenas na qualidade técnica objectivamente diferente dos requisitos de serviço de categorias específicas de tráfego.

## **E-GOVERNMENT<sup>2</sup>**

É à prestação de serviços públicos por meio eletrónico, ou seja, utilizando-se recursos de tecnologia da informação, em carácter remoto e disponível no sistema vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana.

O Governo de Moçambique adoptou o Governo Electrónico, cuja implementação ocorreu no âmbito da Estratégia Global da Reforma do Sector Público (2001-2011) e em 2005 aprovou a Estratégia do Governo Electrónico, como parte integrante da fase II, (2006-2011) da Reforma do Sector Público.

Em Moçambique, provavelmente ainda haja muito por se fazer com vista ao estabelecimento de um Governo Electrónico integrado que fomente e promova uma Administração Pública informatizada e que estabeleça uma relação coerente entre cidadãos, empresas e Administração Pública. A razão desta afirmação reside não somente, mas principalmente, na insuficiência de infraestruturas, equipamentos e formação dos profissionais da função pública.

---

<sup>2</sup> Governo eletrónico, ou e-gov, (do inglês electronic government), consiste no uso das tecnologias da informação, além do conhecimento nos processos internos de Governo e na entrega dos produtos e serviços do Estado tanto aos cidadãos como à indústria e no uso de ferramentas eletrónicas e tecnologias da informação para aproximar Governo e Cidadãos. Essa aproximação é feita para superar obstáculos da comunicação entre as duas esferas. As diferentes ferramentas usadas podem ser portais de internet com fóruns, exposição de bancos de dados, aplicativos para telefonia móvel e telefones de serviço. Essas ferramentas também podem ser usadas entre governos e organizações privadas, públicas ou de terceiro sector. Muitas das tecnologias envolvidas e suas implementações são as mesmas ou similares àquelas correspondentes ao sector privado do comércio eletrónico (ou e-business), enquanto que outras são específicas ou únicas em relação às necessidades do Governo. Visa construir uma arquitetura interoperável a fim de munir os cidadãos com acesso a informações e serviços.

As actividades do Governo Eletrónico partem da automatização de processos pré-existentes no papel e em escritórios. E assim, surgem novas maneiras de debater e decidir estratégias, fazer transações, escutar as demandas das comunidades e de organizar e divulgar informações de interesse público. O objetivo dessa inovação é fortalecer as relações dos governos e torná-los mais efetivos, aumentando a transparência, a responsividade e a administração de recursos.

O Governo Eletrónico objetiva também diminuir as distâncias entre os poderes Executivo ou Legislativo e os Governados. Isso permite criar uma esfera de diálogo entre as duas partes sem haver a necessidade de deslocamento de alguma delas.

### 3.2.1 – Conceito

E-government é a provisão de informação rotineira e a transação de serviços da Administração Pública, através de meios eletrónicos de onde se destaca a Internet (Marche e Mcniven, 2003). Neste âmbito, trata-se do uso das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC's) pelos governos e as consequentes alterações que estas exercem ao nível da mudança organizacional e das competências dos trabalhadores (Fonseca e Carapeto, 2009:251). Contudo, é mais do que uma ferramenta tecnológica porquanto, hoje, cada vez mais, os governos e as Instituições Internacionais acreditam que o uso das TIC's pode transformar as capacidades de governação (Riccucci e Holzer, 2011:1).

Neste sentido, o conceito de *e-government* em geral integra pelo menos três grupos distintos de utentes: cidadãos, empresas e serviços e departamentos governamentais do País (Almarabeh e Abu Ali, 2010). Os diferentes tipos de relacionamentos entres as unidades desses grupos são em norma categorizados numa tipologia tripartida que inclui: o *Government to Citizen* (G2C), que diz respeito ao relacionamento entre o Governo e o Cidadão; o *Government to Business* (G2B), referente as transações entre o Governo e as empresas e sector industrial; e o *Government to Government* (G2G), que denota o relacionamento entre as diferentes unidades do Governo.

Porém, autores como Hiller e Belanger (2001), partindo dessa mesma base, vão mais longe e apresentam uma tipologia ligeiramente mais complexa:

1 - *Government Delivering Services to Individuals* (G2IS). Os governos estabelecem e mantêm relações directas com os cidadãos no sentido de providenciarem um serviço ou benefício.

Este pode incluir a comunicação bidirecional, como por exemplo quando os indivíduos pedem informações sobre benefícios ou quando o Governo pede informações para proceder a concessão de benefícios.

2 - *Government to individuals as Part of the Political Process* (G2IP). Trata-se de um tipo de relacionamento entre o Governo e os cidadãos no quadro do processo democrático. Um exemplo pode ser o voto e a participação em fóruns on-line, assim como o pedido de comentários on-line durante o processo de regulação.

3 - *Government to Business as a Citizen* (G2BC).

Não obstante as empresas não votem, existem oportunidades para elas se relacionarem com o Governo de forma semelhante à da tipologia dos cidadãos. Por exemplo o pagamento de impostos e taxas.

#### 4 - *Government to Business in the Marketplace* (G2BMKT).

Enquanto que as empresas podem receber inúmeros serviços *on-line* do Governo, a maioria das transações *on-line* entre o Governo e as empresas envolvem a solicitadoria – a contratação de serviços e a aquisição de bens pelo Governo. Este tipo de relação pode gerar ganhos de eficiência como por exemplo, através da redução dos procedimentos burocráticos, da correspondência e do tempo de espera. Os organismos podem também trabalhar em grupo no sentido de negociar melhores preços (por exemplo a compra de licenças de *software* a grosso).

#### 5 - *Government to Employees* (G2E)

As relações *on-line* entre os organismos públicos e seus Funcionários enfrentam os mesmos requisitos que as relações entre as empresas e seus Funcionários. Por exemplo, os organismos públicos podem usar a *intranet* para fornecer informação aos seus Funcionários e permitir que sejam realizadas transações típicas caso exista tecnologia disponível para tal. Um exemplo para este último caso é o controlo de assiduidade.

#### 6 - *Government to Government* (G2G)

Os organismos governamentais podem colaborar uns com os outros na prestação dos serviços e, em consequência, podem ser gerados elevados ganhos de eficiência, economicidade e satisfação dos cidadãos. Por exemplo se um organismo fizer o pedido do registo criminal para um determinado procedimento, pode bastar que o cidadão conceda autorização para que esse mesmo organismo faça o pedido a outros organismos responsáveis por emitir o documento. Todo este processo pode ser feito *on-line*.

Em norma, o *e-government* desenvolve-se paulatinamente, através de diferentes estágios/etapas, o que não significa que os governos completem todas as etapas, uma-a-uma, numa sequência rígida. Mas o que se pretende realçar é que, não obstante a diversidade de modelos de desenvolvimento do *e-government*, falamos de um processo gradual. De facto, pese embora as especificidades, no geral estes modelos estão divididos em quatro fases, que



representam os *outcomes* possíveis dos diferentes níveis de tecnologia e níveis de sofisticação de que os governos dispõem em um determinado momento.

Coursey e Norris (2008), através de uma revisão da literatura sobre os modelos de e-government, identificaram cinco modelos diferentes.

Podemos especular que a escolha do modelo de desenvolvimento em algum momento reflete a visão, as prioridades e os recursos disponíveis de cada país face ao e-government.

### **3.2.2 - O papel do e-government em Moçambique**

#### **POLÍTICA DE INFORMÁTICA EM MOÇAMBIQUE**

Em Moçambique os primeiros passos ao nível do enquadramento das tecnologias de informação e comunicação no seio do setor público iniciaram-se no ano de 2000 com a Resolução nº28/2000 de 12 de Dezembro que definiu a Política de Informática (PI) e através do seu documento operacional, a Estratégia de Implementação da Política de Informática (EIPi), elaborada pela Comissão para a Política de Informática (CPI) e aprovada no Conselho de Ministros em 2002.

O primeiro documento vem reconhecer a necessidade de Moçambique integrar o movimento revolucionário da Sociedade da Informação, através do uso estratégico das TIC's, em particular a internet. Já a EIPi procura identificar e indicar quem será responsável pela implementação da PI, definição de prazos, condições de realização e modos de articulação entre os diferentes intervenientes. A EIPi introduz as TIC's para o centro das políticas públicas, considerando que constituem um instrumento decisivo para a materialização de forma integrada dos objetivos do Programa do Governo e do Programa de Acção para a Redução da Pobreza Absoluta (PARPA) e da Política de Informática, nomeadamente:

- i) Contribuir para o combate à pobreza e melhorar as condições de vida dos moçambicanos;
- ii) Assegurar o acesso dos cidadãos aos benefícios do saber mundial;

- iii) Elevar a eficácia e eficiência das Instituições do Estado e de utilidade pública na prestação dos seus serviços;
- iv) Melhorar a governação e a Administração Pública;
- v) Fazer de Moçambique um productora e não um mero consumidor das TIC's;
- vi) Elevar Moçambique ao nível de parceiro relevante e competitivo na Sociedade Global de Informação.

Neste sentido são definidos objetivos de curto, médio e longo prazo. A longo prazo a Estratégia de Implantação da Política de Informática visa:

- ✧ Expandir a cobertura nacional e melhorar a qualidade do ensino através do uso das TIC's, particularmente o poder da Internet;
- ✧ Aumentar o número e qualidade de profissionais das TIC's por forma a torná-los competitivos no mercado mundial;
- ✧ Modernizar a infraestrutura de suporte e providenciar acesso às TIC's ao maior número possível de pessoas através dos telecentros e outros pontos de acesso público ou comunitário;
- ✧ Criar uma rede eletrónica do Governo que concorra para aumentar a eficácia e eficiência das instituições do Estado e que contribua para a redução dos custos operacionais e melhoria da qualidade de serviços prestados ao público;
- ✧ Criar novas oportunidades de negócios através do uso das TIC's; e
- ✧ Criar conteúdos e aplicações apropriadas que reflitam a realidade cultural nacional e as aspirações das populações" (CPinfo, 2002:3).

Para a concretização desses objetivos foi definida uma estratégia integrada, composta por seis áreas diferentes, nomeadamente:

- i) Capacidade humana;
- ii) Conteúdo e aplicações;
- iii) Governo eletrónico;
- iv) Política e regulação;
- v) Infraestrutura;
- vi) Desenvolvimento empresarial.

Como meio central de alcance dos objetivos estratégicos das diferentes áreas, foram criados os Centros Provinciais de Recursos Digitais (CPRD's) “concebidos como um meio importante de prestação de serviços para as seis áreas prioritárias e para o estímulo da actividade de TIC's em todo o país” (CPinfo, 2002:9), cujas principais tarefas passam pelo desenvolvimento das capacidades, conteúdos e aplicações, apoio aos serviços de *e-government* e desenvolvimento de pequenas empresas.

## **ESTRATÉGIA DE GOVERNO ELETRÓNICO DE MOÇAMBIQUE**

O segundo passo político de Moçambique no sentido de integrar as TIC's na Administração Pública, emerge com a Estratégia de Governo Eletrónico de Moçambique (EGEM). Esta estratégia, desenvolvida pela Comissão Política para a Informática e a Comissão Interministerial para a Reforma do Sector Público (CIRESP), através das suas unidades técnicas, tais como a Unidade Técnica de Implementação da Política de Informática (UTICT) e a Unidade Técnica da Reforma do Sector Público (UTRESP), com o apoio de uma equipa de consultores nacionais e internacionais e financiado pelo Departamento dos Assuntos Económicos e Sociais das Nações Unidas (UNDESA).

Esta estratégia visa, coordenar, fazer convergir e integrar, através das TIC's e da Internet em particular, os objetivos de três programas-chave, nomeadamente o Plano de Accão para a Redução da Pobreza Absoluta (PARPA), o Programa da Reforma do Sector Público (PRSP) e a Estratégia de Implementação da Política de Informática, cujos vectores principais são retomados e consagrados no Programa Quinquenal do Governo (2005-2009).

A expectativa é de que a EGEM produza “mudanças sistémicas em processos, resultando em maior transparência, melhoria na gestão e manuseamento de dados, monitoria e acompanhamento mais focalizados de projetos e generalização da formação e elevação de conjuntos de habilidades no Sector Público” (CPinfo e CIRESP, 2005:6).

A previsão para a implementação da Estratégia de Governo Eletrónico estava alinhada com o horizonte temporal da segunda fase da Reforma do Sector Público, programada para o período 2006-2011. Neste sentido, os projetos da Estratégia de Governo Eletrónico foram calendarizados para terminarem um ano antes da conclusão do Programa da Reforma do Sector Público, para que os seus resultados pudessem ser objectivamente medidos e avaliados no contexto mais amplo da Reforma do Sector Público, durante o ano de 2011.

A EGEM é operacionalizada através de um conjunto de projetos, cujo foco consiste na aplicação das TIC's às áreas prioritárias da Reforma do Sector Público tais projectos vão demonstrar a efectividade e objetivos da Reforma do Sector Público nos ministérios e instituições que operam em áreas prioritárias, através da reengenharia dos seus processos, formação dos seus funcionários, desenvolvimento dos seus sistemas de disponibilização de informação e serviços, e generalização do uso das novas tecnologias (CPinfo e CIRESP, 2005:8).

Neste sentido a EGEM vai “beber” das áreas prioritárias da Reforma do Setor Público para desenvolver projetos de *e-government* nessas áreas, de forma a explorar e melhorar os factores que partilham (inputs, outputs, formação, gestão, instituições envolvidas).

Os principais desafios identificados para implementação desta estratégia são (CPinfo e CIRESP, 2005):

- Os principais programas ora implementados no âmbito do PARPA, da Reforma do Sector Público e da Política de Informática têm de ser devidamente coordenados, integrados e otimizados de modo a concorrerem para a boa governação;
- O financiamento atual (multilateral/bilateral) e as estratégias de facilitação requerem optimização ao nível dos projetos, pois carecem de uma visão estratégica comum de integração dos programas e iniciativas sobrepostas;
- As instituições envolvidas na coordenação e implementação dos projetos devem beneficiar de capacitação institucional e em recursos humanos, de forma a estarem à altura de assegurar a sinergia e integração dos projetos da Política de Informática e da Reforma do Sector Público;
- O quadro de integração arquitetónica do ambiente da infraestrutura eletrónica deve ser criado de modo a servir de estrutura da fundação necessária para o Governo Eletrónico;
- O Sector Privado e a Sociedade Civil, como importantes parceiros da agenda nacional de desenvolvimento económico e social, devem ser conscientemente incluídos e chamados a ter um papel relevante na implementação do Governo Eletrónico.

Deste modo foram definidos como objectivos de âmbito geral (CPinfo e CIRESP, 2005):

- (i) Melhorar a eficiência e a eficácia na prestação de serviços públicos;
- (ii) Assegurar a transparência e responsabilidade dos servidores públicos; e
- (iii) Dar acesso à informação para melhorar as atividades do sector privado e simplificar a vida dos cidadãos.

### **Governo Electrónico: Os casos do BAU e do e-SISTAFE**

Para verificar o grau de implementação do Governo Electrónico seleccionou-se o Balcão e Atendimento Único (BAÚ) e o Sistema de Administração Financeira do Estado (e-SISTAFE) devido à abrangência das áreas de actuação no sector público. Se a hipótese que pressupõe “Implementação do Governo Electrónico melhora a prestação dos serviços públicos” estes dois casos poderão confirmar ou não a hipótese. Verificar-se-á em que medida o BAU e o e-SISTAFE melhoraram a prestação dos serviços e, por conseguinte, a vida dos cidadãos.

#### **4.4.1 Balcão de Atendimento Único (BAU)**

Com o objectivo de organizar e centrar os serviços públicos com recurso às TIC's, o Governo introduziu no sector público os BAU'S, que de acordo com a Equipa do CIP (2008) integra serviços de muitos sectores, principalmente os envolvidos no licenciamento de negócios. Os BAU's são titulados pelo Ministério da Indústria e Comércio e subordinam-se ao Governo da Província. Foram implantados a 28 de Junho de 2005 e institucionalizados em 2007. Actualmente estão representados em todas as capitais provinciais e em alguns distritos.

A iniciativa de implantação de Balcões Únicos de Atendimento Público em Moçambique surge como resposta à necessidade de melhoria na prestação de serviços públicos ao Cidadão e o desenvolvimento de um ambiente favorável ao crescimento do sector privado, objectivos centrais da Política de Informática, lançada em 2000, da Estratégia Global de Reforma do Sector Público em Moçambique, lançada em 2001 e da Estratégia **Governo Electrónico em Moçambique (2006-2013)** de Implementação da Política de Informática, lançada em 2002. O Governo considera que a instalação destes balcões promovem a boa governação e define acções que visam a racionalização e descentralização de estruturas e processos de prestação de

serviços, análise e revisão funcional, da melhoria do processo de formulação e gestão de políticas públicas, bem como da gestão financeira do Estado e do processo de prestação de contas

Neste contexto, o Estado, através do Decreto nº 14/2007, de 30 de Maio institucionalizou o Balcão de Atendimento Único. Havendo necessidade de consolidar o regime do licenciamento simplificado, aprovou o Decreto 2/2008 de 12 de Março, de modo a abranger mais áreas de actividades económicas, harmonizar os procedimentos, as taxas aplicáveis, competências, direitos e deveres decorrentes da licença simplificada.

Os Estatutos que regem os BAU'S foram aprovados pelo Conselho de Ministros a 10 de Abril de 2010. Em 2012 foi aprovado o Decreto n.º 5/2012, de 2 de Fevereiro de 2012, que revoga o Decreto 2/2008 de 12 de Março.

O Relatório de avaliação da USAID (2007) revela que o Estatuto dos BAU's atribui a estes, as funções de:

- Licenciamento de actividades (industrial, comercial, turismo, agropecuária, obras públicas) e “prestação de serviços”;
- Cobrança de taxas relacionadas com os serviços prestados;
- Emissão de documentação de identificação; assessoria técnica sobre os requisitos e procedimentos administrativos, e mais tarde prevê-se a prestação de serviços de registos e notários, imigração, registo de viaturas, pagamento de taxas e emolumentos, serviços de “Registo e Identificação Civil.

Esta informação foi confirmada pelo oficial do BAU quando questionado em relação ao alargamento para outros serviços.

Há que vincar que actualmente o BAU também presta serviços do Instituto Nacional de Segurança Social (INSS) e Autoridade tributária (ATM).

O Informe sobre o grau de Implementação da Estratégia de Governo Electrónico (2011) traça o objectivo a atingir até 2010, quanto ao Sistema de Registo e Facilitação Empresarial, o de partilha de todos os sistemas do Governo de uma base de dados básicos comuns sobre empresas e entidades licenciadas.

O relatório de USAID (2007) descreveu naquela altura, que Moçambique não usava tecnologias de informação e comunicação para facilitar o processo de pedidos de licença ou

para armazenar informação sobre licenças e todos os pedidos eram preenchidos manualmente. Reconhecendo estas deficiências, o MIC encomendou um sistema Electrónico para o licenciamento industrial e comercial SISCAL (Sistema Computarizado do Licenciamento e Cadastro Comercial e Industrial), com o objectivo de permitir que o pessoal do MIC, em qualquer localização, trabalhasse com pessoal noutros locais, na tramitação dos pedidos de licenças e na sua emissão.

O sistema foi desenhado de modo a que os utilizadores autorizados pudessem ter acesso ao sistema através da internet. As licenças prontas seriam armazenadas numa base de dados de uma pesquisa fácil, onde os utilizadores poderiam consultar para produzir relatórios sobre os tipos de licenças emitidas por local e período de tempo.

A entrada em funcionamento do SISCAL foi adiada várias vezes. O MIC e a Eurosis, a empresa que desenvolveu o SISCAL, apresentavam justificações diferentes para o atraso.

Mas, de acordo com uma fonte do Departamento de Tecnologia de Informação do MIC, a principal barreira foi o custo de ligar as direcções provinciais do MIC a Maputo através de linhas dedicadas, por um lado e devido a falta de instalações e conhecimento de tecnologia de informação de alguns quadros do MIC, e por outro, o Sistema apresentava insuficiência pelo facto de não ter sido desenhado como um sistema de licenciamento electrónico de serviços completos, pois não permitia que os requerentes submetessem os pedidos electronicamente. Assim, os requerentes continuavam a ter que apresentar pessoalmente os documentos exigidos. Informação colhida no BAU de Maputo confirma que até hoje o procedimento continua sendo o mesmo, o SISCAL não se efectivou. “Existe um projecto-piloto já aprovado pelo Governo para a introdução de um sistema integrado que consiste em o requerente aceder a aplicação e remeter a informação ao BAU, que por sua vez irá proceder a confirmação da recepção da documentação electronicamente podendo o requerente apenas deslocar-se ao BAU para levantar o seu expediente”.

O Relatório da avaliação feita pela USAID (2007) observa, quanto à prestação de serviços, que o BAU usa um sistema de licenciamento rápido segundo o qual é emitida uma Declaração de Autorização a qualquer requerente de uma licença comercial ou industrial imediatamente após a recepção dos documentos relevantes, o que lhe permite iniciar o negócio, vindo a receber a autorização definitiva após o relatório da inspecção.

Os avaliadores da USAID (2007) constataram que o Estatuto dos BAU's preconiza a introdução gradual das Tecnologias de informação e comunicação nos BAU's, e sugeriram que os sistemas computarizados de registo, licenciamento e tributação de empresas deveriam ser integrados o mais rápido possível; alertaram para a necessidade de introduzir um cadastro de

licença *online* que permitiria às empresas identificarem facilmente os procedimentos exactos a seguir, assim como as taxas a pagar, e criar uma plataforma que serviria para identificar procedimentos ineficazes no processo de licenciamento para posterior tratamento.

Pode-se observar que o Portal do BAU ([www.balcaunico.gov.mz](http://www.balcaunico.gov.mz)) apresenta os serviços que presta, nomeadamente, o de Acção Social (minuta para abertura de um centro infantil, pedidos de apoios diversos, requisitos para aquisição de alvará, para regularização de uma escolinha); Comércio, Educação e Cultura, Indústria, Registo e Notariado, Saúde e turismo, para além de minutas de alguns serviços oferecidos pelos Balcões Únicos que o utente pode descarregar e usá-los como referência para aceder ao serviço.

Para além de disponibilizar informações e serviços, o portal do BAU permite a partilha de documentos entre os funcionários afectos ao balcão com as instituições nelas representadas, otimizando a prestação de serviços, bem como promovendo o uso das Tecnologias de Informação e Comunicação para o melhoramento da eficiência e eficácia das instituições públicas e a redução da burocracia.

De acordo com a explicação tida nos Balcões de Maputo e da Matola, secundado pelo depoimento do Gestor sénior do INTIC, os funcionários se comunicam via *e-mail* para enviar e/ou receber informação necessária para a satisfação do cliente solicitante. Esta nova forma de prestação de serviço reduz o tempo de espera, ao mesmo tempo em que atende vários pedidos nestes terminais de prestação de serviços ao público.

De acordo com o gestor do BAU de Maputo os serviços irão estender-se para pagamentos de Água, Telefone, Energia, serviços de Migração. O Formulário Único para constituição de uma Sociedade vai entrar em funcionamento.

Na prática os serviços estão sendo executados com recurso à informatização/automatização destes. Não existe um sistema informático ou Plataforma Integrada de Prestação de Serviços que congrega todos os processos executados das Instituições aí representados. Por outro lado, os BAU's ainda não são representativos a nível nacional. Nos distritos funcionam os Serviços Distritais de Actividades Económicas (SDAE) que procedem ao registo e vistorias das actividades, a sua validação é feita nos Balcões provinciais.

#### **4.4.2 Sistema de Administração de Finanças Públicas (e-Sistafe)**

A estratégia para a reforma do SISTAFE definiu a criação de um sistema único, em conformidade com o Modelo conceptual e legislação do SISTAFE, que seja completamente



integrado e tendo como elemento integrador o Módulo de Contabilidade ou Módulo de Execução Orçamental.

O SISTAFE é o Sistema de Administração Financeira do Estado, criado pela Lei 09/2002, de 12 de Fevereiro e regulamentado pelo Decreto 23/2004, no contexto da implementação do processo de reformas na área das finanças públicas com objectivos de:

- Estabelecer e harmonizar regras e procedimentos de programação, gestão, execução, controlo e avaliação dos recursos públicos;
- Desenvolver subsistemas que proporcionem informação oportuna e fiável sobre o comportamento orçamental e patrimonial dos órgãos e instituições do Estado;
- Estabelecer, implementar e manter um sistema contabilístico de controlo da execução orçamental e patrimonial, adequado às necessidades de registo, da organização da informação e da avaliação do desempenho das acções desenvolvidas no domínio da actividade financeira dos órgãos e instituições do Estado;
- Estabelecer, implementar e manter o sistema de controlo interno eficiente e eficaz e procedimentos de auditoria interna, internacionalmente aceites;
- Estabelecer, implementar e manter um sistema de procedimentos adequados a uma correcta, eficaz e eficiente condução económica das actividades resultantes dos programas, projectos e demais operações no âmbito da planificação programática delineada e dos objectivos pretendidos.

O e-SISTAFE é o novo Sistema informático único, criado em conformidade com o Modelo Conceptual e legislação do SISTAFE, como um elemento integrador, que envolve todo o ciclo orçamental, desde a sua elaboração até a execução final, incluindo todos os subsistemas que compõe, nomeadamente:

- Orçamento;
- Tesouro Público;
  - Contabilidade Pública;
  - Património e;
  - Controlo interno.

É o novo sistema integrado de orçamento, programação financeira, contabilidade e controlo interno do Estado de Moçambique.

De acordo com o Relatório de Análise Global de Gestão de Finanças Públicas (2009), a continuação da expansão do e-SISTAFE com o uso da execução por via directa tem sido crucial para progressos na reforma financeira, trazendo gradualmente maior transparência, responsabilidade e reforço do controle da execução do orçamento do Estado. Pensando na continuação e o aprofundamento do Programa que o Governo decidiu elaborar uma estratégia de longo prazo “Visão da Gestão de Finanças Públicas 2011-2025”, aprovada pelo Conselho de Ministros em 2012.

Este documento explicita que a tutela do e-SISTAFE está adstrita, ao Centro de Desenvolvimento de Sistemas de Informação de Finanças (CEDSIF), uma Instituição Pública dotada de personalidade jurídica e de autonomia administrativa e financeira, funcionando sob a tutela do Ministério que superintende a área de Finanças, com o objectivo de modernizar os processos das Finanças Públicas e outros processos associados, em todos os órgãos e Instituições de Estado. A conclusão do processo de expansão do e-SISTAFE para os órgãos e Instituições do Estado ao nível central, provincial e distrital está prevista para 2015, onde o CEDSIF é responsável pela aquisição do equipamento destinado à expansão da implementação do e-SISTAFE para as Administrações Distritais e Instituições do Estado ainda não cobertas no programa da expansão do SISTAFE.

A introdução de sistemas informáticos integrados na Gestão de Finanças Públicas pode ser vista como uma ferramenta importante e fundamental, caracterizada segundo o CEDSIF (2013) pela:

- ✓ ***Eficiência operacional e de governação*** dos processos e procedimentos;
- ✓ ***Tempestividade e rapidez*** na prestação dos serviços;
- ✓ ***Reduzidos Custos Unitários*** e maior eficiência económica;
- ✓ ***Maior Inclusão Financeira***, ao pagar-se via contas bancárias;
- ✓ ***Aceleração da Bancarização***, incitando expansão bancária;
- ✓ ***Segurança*** e tranquilidade na protecção das operações;
- ✓ ***Privacidade***, entre entidades envolvidas em cada operação;
- ✓ ***Integridade e Transparência*** das operações (limitada viciação);
- ✓ ***Combate a Fraudes e Corrupção*** (limitada viciação);
- ✓ ***Fiabilidade de Registos e Rastreabilidade*** das operações.

De acordo com o Informe sobre o grau de implementação da Estratégia de Governo Electrónico (2011:19), a implementação do e-SISTAFE foi para garantir a integridade e transparência nas transacções financeiras e fiscais do Estado, para evitar o uso de valores em numerário entre o Sector Público, cidadãos e empresas, de modo a:

- ✓ Permitir que sistemas sectoriais de colecta de receitas e de pagamento tenham *interface* com o e-SISTAFE;
- ✓ Criar um protocolo comum de registo, autorização e verificação para a realização de transacções financeiras seguras nas relações entre instituições do Governo, entre o Governo e o Sector Privado e entre o Governo e o Cidadão; e
- ✓ Estabelecer uma política e um protocolo para acesso e uso de dados financeiros pessoais, de empresas e de instituições governamentais.

No contexto da reforma no sector público, De Renzio (2011:26) intitula e-SISTAFE de “A Mãe de todas as Reformas”. Questionado a razão desta qualificação, o autor argumenta que o e-SISTAFE foi uma reforma muito grande e complexa, e que custou muito dinheiro. Neste sentido, teve durante muito tempo um papel preponderante em relação a outras reformas, que ficaram em segundo plano em relação ao e-SISTAFE.

Por outro lado, pelo facto de este sistema ser de tamanho maior e de ter recebido uma atenção especial pelos reformistas.

Do ponto de vista de de Renzio (2011), dentro desse processo, a criação da Conta Única do Tesouro (CUT) e a introdução do e-SISTAFE, a gestão do dinheiro se torna muito mais rápida e eficiente, tendo melhorado a gestão das Disponibilidades Financeiras do Estado por meio da CUT. Por exemplo, os fundos são transferidos directamente para as contas bancárias de quem tem que receber do estado, reduzindo atrasos. Na sua opinião, um sistema automatizado de administração financeira do Estado é importante para melhorar a qualidade, eficiência e transparência da gestão dos recursos públicos. Ela traz vários benefícios, entre os quais um controlo mais eficaz dos gastos públicos, e uma maior rapidez nos pagamentos, o que facilita a relação estado-empresas-fornecedoras.

Para o desenvolvimento e um bom desempenho do sistema, a Visão das Finanças Públicas 2011-2025 (2012) preconiza o cumprimento estrito dos seguintes princípios de base, tendo em conta o Modelo Conceptual do SISTAFE e a Arquitectura do e-SISTAFE:

✓ **1º Princípio** - A integração dos módulos dos processos Primários das Finanças Públicas no e-SISTAFE e o seu funcionamento pleno no ambiente informático previsto no seu Modelo Conceptual;

✓ **2º Princípio** - Desenvolvimento ou aquisição e customização dos módulos, sistemas, aplicações e funcionalidades complementares ou auxiliares dos módulos dos processos primários das Finanças Públicas para a sua integração, funcionamento e compatibilidade, no ambiente do SISTAFE;

✓ **3º Princípio** - Outros módulos, sistemas, aplicações e funcionalidades a hospedarem e/ou a operarem na infraestrutura tecnológica do e-SISTAFE, ou com esta em conexão, devem ser compatíveis ao ambiente informático do Módulo Conceptual do e-SISTAFE.

A Equipa do CIP (2008) observou o quadro legal decorrente da introdução do eSISTAFE que criou mecanismos para uma melhor gestão e maior controlo dos recursos financeiros do Estado, através da centralização na Conta Única do Tesouro (CUT) e a redução da proliferação de contas bancárias das entidades públicas, que além de criarem problemas de liquidez abriam espaço para o desvio de fundos.

De facto o relatório do CEDSIF (2013) confirma que a CUT centraliza todas as operações financeiras do Estado “ON CUT” nas variadas moedas movimentadas pelos Órgão e Instituições do Estado, nos dois fluxos financeiros de Receitas e Despesas, o que no modelo tradicional todo processo era feito manualmente, como por exemplo:

- ✓ Elaboração do Orçamento do Estado em um sistema paralelo (SISORC);
- ✓ Registo da execução orçamental paralelo pelo Livro M/17;
- ✓ Liquidação da despesa pública no acto da transferência dos fundos para os gestores, antes, portanto, da efectiva prestação de contas;
- ✓ Multiplicidade de contas bancárias, gerando grande imobilização de recursos financeiros e emissão desnecessária de Bilhetes do Tesouro.
- ✓ Existência de vários sistemas de processamento e cálculo para pagamento de salários numa base manual.

De acordo com o relatório do CEDSIF (2013), o e-SISTAFE melhorou a prestação dos serviços públicos financeiros e trouxe uma nova abordagem na administração financeira de Estado, nomeadamente:

- ✓ Execução mais rápida no nível dos Sectores, aumentando a previsibilidade das disponibilidades dos Fundos e melhorando a produção da informação fiscal;
- ✓ Aquisições com base em normas de *procurement* modernas e formalmente estabelecidas;
- ✓ Substantial incremento na realização de despesas por via directa, com pagamento ao fornecedor/beneficiário mediante crédito directo em sua conta bancária, sem intermediários;
- ✓ Aumento da transparência na gestão e utilização dos fundos públicos.
- ✓ Redução da emissão de Bilhetes do Tesouro.
- ✓ Reduziu-se a proliferação do número de contas bancárias activas do Estado nos Bancos Comerciais (de 5.220 em 2010 para 4028 em 2011 e 3675 em 2012) devido a um maior controlo por parte do Estado sobre as suas disponibilidades financeiras, uma vez que as instituições do Estado passaram a movimentar os seus recursos dentro da CUT;
- ✓ Fim da imobilização de recursos financeiros para pagamento aos fornecedores/beneficiários;
- ✓ Melhoria no controlo de liquidez, que resulta em maior disponibilidade de recursos para o Tesouro Público;
- ✓ Redução do número de “fantasmas”, a partir do recenseamento de funcionários públicos e pensionistas, o que possibilitou, também, que o pagamento de salários, a nível central e na zona sul do País, seja realizado por via directa (crédito directo nos domicílios bancários dos funcionários públicos e pensionistas); e
- ✓ Acesso fácil e atempado em relação às informações contabilísticas e actos de gestão.

Mas é importante frisar que os sistemas por si só não garantem em cem por cento a eliminação de actos fraudulentos, pois sistemas são construídos por seres humanos e podem ser viciados por algum motivo. Daí a importância da mudança da mentalidade dos implementadores/gestores que por sua vez deverão inculcar nos utilizadores dos sistemas, a ética e deontologia profissional. Neste ponto os teóricos encontram seu argumento ao constatarem que, para que a reforma no setor público tenha sucessos seja importante que se imprima uma teoria de mudança, que se defina muito bem os objectivos que se pretende alcançar (Polidano, 2001 e Rezende, 2004). Os envolvidos na reforma devem ser protagonistas comprometidos com a mudança.

Os gestores do e-SISTAFE dão um peso qualitativo à reforma financeira e principalmente à mudança que actualmente se verifica, por exemplo, o trabalho manual feito antes da introdução do e-SISTAFE, de acordo com assessora do CEDSIF (2013), era propenso ao desvio de

dinheiro não somente para fins alheios, mas também para aplicar em despesas não programadas, o que o e-SISTAFE não permite. Todas as Contas Bancárias dos Órgãos e Instituições do Estado são SUB – CONTAS da CUT estão também sob Controlo e Supervisão da Direcção Nacional do Tesouro em todas as suas operações (Disponibilidades). Agora todos os pagamentos vão directamente para as contas dos fornecedores, o que não permite o desvio de aplicação, permitindo assim uma redução drástica dos Desvios de Aplicação.

Este melhoramento é confirmado pelo gestor do e-SISTAFE do CEDSIF, quando afirma que o e-SISTAFE permite aceder a informações (Relatórios) relativas a execução do Orçamento em tempo real e cuja estrutura poderá ser definida pelo utilizador. Apesar de todos estes aspectos de melhoramento, o entrevistado aponta para a lentidão do sistema, principalmente no período de pagamento de salários, motivado pelo congestionamento do mesmo, aspecto que está sendo melhorado pela utilização da Fibra Óptica no nível Central, Provincial e Distrital.

Do conjunto dos módulos hospedados no e-SISTAFE vale a pena trazer mais detalhes sobre Módulo de Gestão de Salários e Pensões (e-Folha), pois não só está ligado à gestão das despesas de finanças públicas como tal, mas também influencia na prestação dos serviços aos funcionários e agentes de Estado, ajuda identificar o beneficiário através do cadastro feito pela e-CAF ao mesmo tempo em que evita o pagamento a funcionários fantasmas. Esta ferramenta é detalhada mais adiante com referência ao aplicativo electrónico do cadastro dos Agentes e Funcionários e Pensionistas de Estado (e-CAF). O Módulo e-FOLHA consiste em proceder ao pagamento de salários aos funcionários públicos e pensionistas por via directa (crédito directo nos domicílios bancários dos funcionários públicos e pensionistas, o que de certa forma contribui para a redução do número de “funcionários fantasmas” (CEDSIF, 2013). A ideia é que no futuro, todos os salários, dos funcionários e pensionistas deverão ser processados através da ferramenta electrónica e-Folha a nível nacional. O Relatório dos Pilares da Revisão Anual Conjunta dos PAPs e Governo (2010), anexo V (2010:3) o Pilar de **Pobreza e Gestão Macroeconómica** incentiva o Governo pelo seu compromisso para um maior desenvolvimento do uso do e-SISTAFE e do e-CAF para permitir maior clareza e informação actualizada. O aumento da conta de salários no orçamento de 2010 e 2011 em proporção à despesa total, implica a necessidade de continuação de monitoria da sua sustentabilidade num contexto macroeconómico e fiscal mais amplo.

A implementação de reformas na área de Gestão de Finanças Públicas tem logrado sucessos, principalmente com a introdução da plataforma informática (o e-SISTAFE).

Com efeito, o e-SISTAFE tem demonstrado, segundo a Visão das Finanças Públicas 2011- 2025 (2012), progressos e expansão para diversos órgãos e Instituições do Estado a nível central,

provincial e distrital. Nota-se igualmente uma progressiva abrangência, transparência e qualidade na elaboração e execução orçamentais impulsionadas pela expansão do e-SISTAFE. Outro elemento de realce na introdução do e-SISTAFE é a efectivação de uma auditoria *online*, ou seja, a possibilidade de os auditores poderem aceder ao sistema a partir do seu local de trabalho. Com a instalação das terminais e Segregação de funções e controlo intercorrente em todos os actos de gestão das finanças, aumentou o número de instituições públicas auditadas pelo Tribunal Administrativo, melhorando desta feita o controlo de liquidez, que resulta em maior disponibilidade de recursos para o Tesouro Público (CEDSIF 2013). De acordo com Macuane (2013) foram realizadas em 2008 357, em 2009 491, em 2010 600, em 2011 502 e em 2012 450 auditorias.

Durante o ano de 2011, já estavam ligados ao e-SISTAFE todos os Ministérios e Órgãos do Estado até ao nível das Direcções provinciais, 69 Distritos e 82 Instituições Autónomas. De acordo com a fonte, 495 correspondem a Unidades Gestoras Beneficiárias (UGB) a utilizarem o e-SISTAFE (o Informe sobre o Grau de Implementação da Estratégia de Governo Electrónico, 2011:19).

Os dados fornecidos pelo CEDSIF indicam que desde o início do processo de reforma em 2006, um total de 620 UGB's estão abrangidas (sendo 138 de nível Central, 401 de nível Provincial e 81 Distritos.), o que corresponde a 67.4% do universo das 920 UGB's existentes; A execução da despesa por Via Directa em relação a despesa total executada apresenta uma tendência crescente de níveis, sendo de 37,5% em 2009, 41,5% em 2010, 42.3% em 2011, e 52,6% em 2012.

Em 2010 A meta sobre o *roll-out* e uso do **e-SISTAFE** não foi atingida, mas registaram-se progressos durante o ano de 2009 até Maio de 2010, com o aumento da execução da despesa por via directa (97% das despesas de bens, serviços e investimentos das unidades que possuem o e-SISTAFE, 20% da despesa de salários e 68% das pensões foram executados pela via directa), correspondendo no conjunto a um nível de 28% de despesa total (Avaliação dos PAPS sobre o Desempenho do Governo, 2010).

Durante o I Trimestre de 2011 foi descentralizado o pagamento de salários via e-folha para 59 sectores ao nível central, totalizando 81 se adicionados aos 22 sectores descentralizados até Dezembro de 2010.