



Departamento de Sociologia

E-Gov em Cabo Verde:
Análise do impacto do Governo Electrónico na População Cabo-Verdiana

Lígia Esgalhado de Moraes

Dissertação submetida como requisito parcial para obtenção do grau de
Mestre em Comunicação, Cultura e Tecnologias de Informação

Orientador:
Doutor Bráulio Alturas, Professor Auxiliar,
ISCTE-IUL

Outubro, 2010

Agradecimentos

Este espaço é dedicado àqueles que deram a sua contribuição para que esta dissertação fosse realizada. A todos eles deixo aqui o meu agradecimento sincero.

Agradeço ao Meu Marido João pela força que me deu ao longo das semanas para que conseguisse realizar este trabalho e aos meus “pEnteados” Dylan e Tomás por terem tido compreensão pela minha falta de disponibilidade.

À minha Prima e Madrinha Lilisa, pela sua contribuição na obtenção dos dados obtidos relativos às certidões online;

Aos quadros do NOSi pela sua disponibilidade e apoio;

Aos meus amigos que através das novas tecnologias me ajudaram na recolha de dados;

Agradeço ao meu Professor e Orientador, Professor Doutor Bráulio Alturas por todo o apoio e tempo disponível, e pela forma como orientou o meu trabalho. As notas dominantes da sua orientação foram a utilidade das suas recomendações e a cordialidade com que sempre me recebeu. Estou grato por ambas e também pela liberdade de acção que me permitiu, que foi decisiva para que este trabalho contribuísse para o meu desenvolvimento pessoal.

Gostaria ainda de agradecer a Professora Doutora Helena Carvalho, pelo apoio na Análise Conjunta, tempo disponível, seus esclarecimentos e contributos.

Deixo também uma palavra de agradecimento aos Professores do ISCTE, pela forma como leccionaram o Mestrado e por me terem transmitido o interesse por estas matérias. São também dignos de uma nota de apreço os colegas de grupo que me acompanharam no Mestrado.

O meu profundo e sentido agradecimento a todas as pessoas que contribuíram para a concretização desta dissertação, estimulando-me intelectual e emocionalmente.

Lígia Antunes dos Santos Pereira Esgalhado Pimenta Lima de Morais

Sumário Executivo

O Governo Electrónico é o processo de modernização da governação baseado na utilização das tecnologias de informação e comunicação a qual coloca o cidadão e as empresas no centro das atenções, permite maior acesso e qualidade da informação pública, promove a melhoria da prestação e da acessibilidade de serviços públicos, aumenta as oportunidades de participação cívica e democrática tornando a governação e a Administração Pública mais eficaz, mais eficiente, menos onerosa e mais responsabilizada.

Simultaneamente o Governo Electrónico contribui para o crescimento da economia digital e da sociedade da informação, promovendo o desenvolvimento sustentado, contribuindo para reduzir os níveis de pobreza e as desigualdades ao proporcionar maior acessibilidade aos serviços do Estado e às oportunidades socio-económicas.

O Governo Electrónico pode transformar o sistema de governação de um país tornando-o, mais transparente e mais participativo. A introdução de novas aplicações e capacidade tecnológicas tem um elevado impacto inovador ao nível do funcionamento da Administração.

O trabalho aqui apresentado é o resultado de um estudo sobre o Governo Electrónico num país pequeno, considerando tanto o arquipélago como a Diáspora, e procura responder a algumas das questões relativas ao e-government, assim como suas principais características e seus impactos. Com esse objectivo foi realizado um estudo quantitativo baseado na aplicação de um questionário, tendo-se concluído que o e-government em Cabo Verde tem um impacto positivo na população.

As palavras chave são: Governo Electrónico, E-Gov, Certidões On-Line; NOSi, Administração Pública, Governação Electrónica

Abstract

E-Government is the government modernization process based on the use of information technology and communication that puts citizens and businesses in the spotlight, that allows greater access and quality of public information, improves the delivery and accessibility of public services, increases the opportunities for civic participation and democratic governance and makes the government more effective and efficient, less costly and more accountable.

E-Government contributes simultaneously to the growth of the digital economy and information society, promoting the sustainable development and helping the reduction poverty levels and inequality by providing greater accessibility to government services and socio-economic opportunities.

E-Government can transform the governance system of a country by making it more transparent and more participatory. The introduction of new applications and technological capabilities has a high impact on innovation both in the functioning of the Administration.

The work presented here is the result of a study on e-government in a small country, both in the archipelago and in the Diaspora, which seeks to answer some questions concerning the e-government, as well as its main characteristics and their impacts. Therefore a quantitative study using a questionnaire was performed, and arrived at the conclusion that *e-government* in Cape Verde has a positive impact on the population.

The keywords are: E-Government, E-Gov, Certificates Online; NOSi, Public Administration, Electronic Government

Índice

AGRADECIMENTOS	I
SUMÁRIO EXECUTIVO	II
ABSTRACT	III
ÍNDICE DE QUADROS	VI
ÍNDICE DE FIGURAS	VII
LISTA DAS SIGLAS UTILIZADAS	VII
CAPÍTULO I O INICIO	1
1. INTRODUÇÃO	1
2. OBJECTIVOS DO TRABALHO	1
3. ABORDAGEM METODOLÓGICA	2
3.1. A Selecção do Objecto da Investigação	2
3.2. Método de Investigação e Registo de Dados	2
3.3. Pesquisa Bibliográfica.....	2
3.4. Análise de Documentos	3
3.5. Questionário.....	3
3.6. Estudo de Caso.....	4
4. ESTRUTURA DA DISSERTAÇÃO	4
CAPÍTULO II REVISÃO DE BIBLIOGRAFIA	6
1. SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO – CONTEXTO ACTUAL	6
1.1. Origens do Conceito Sociedade da Informação	6
1.2. Sociedade da Informação	6
1.3. Características da Sociedade da Informação.....	6
1.4. Implicações	7
1.5. A Construção da Sociedade da Informação	7
1.6. Computadores e Redes	7
1.7. Desafios dos Governos.....	8
2. GOVERNO ELECTRÓNICO	10
2.1. Introdução	10
2.2. Definições e Surgimentos de Governo Electrónico	12
2.2.1. Tipos de interacções no <i>e-government</i>	14
2.3. Novos Equilíbrios e a e-Participação	16
2.4. e-Governança	16
2.5. Boa Governança	17
2.6. As Dimensões da e-Governança	17
2.7. Interacções na Relação do Governo/Cidadão.....	17
2.8. A realidade de alguns Países	18
CAPÍTULO III CARACTERIZAÇÃO/ENQUADRAMENTO DE CABO VERDE	19
1. SITUAÇÃO HISTÓRICA, POLÍTICA, GEO-CLIMÁTICA E ECONÓMICA DE CABO VERDE	19
1.1. Caracterização Histórica e Sociopolítica do País	19
1.2. Caracterização Geográfica, Demográfica e Económica do País	19
1.3. Desenvolvimento do Sector Privado.....	21
2. OUTROS DESENVOLVIMENTOS RECENTES	22
3. MOBILIZAÇÃO DE RECURSOS PÚBLICOS	22
CAPÍTULO IV ESTUDO DE CASO: O GOVERNO ELECTRÓNICO EM CABO VERDE	24
1. GOVERNO ELECTRÓNICO	24
1. PESI E PAGE	24
1.1. Enquadramento da Governança Electrónica no PESI.....	24
1.2. Programa Estratégico para a Sociedade de Informação (PESI)	25

1.3. Plano de Acção para a Governação Electrónica (PAGE).....	26
1.4. Legislação.....	27
2. MODERNIZAÇÃO ADMINISTRATIVA.....	27
2.1. Grandes Objectivos.....	27
2.2. Elementos de Estratégia.....	28
2.3. Medidas de Política.....	28
3. CASA DO CIDADÃO.....	29
3.1. Apresentação.....	29
3.2. As Estruturas da Casa do Cidadão.....	30
3.2.1. Ilhas.....	30
3.2.2. Balcões no País.....	31
3.2.3. Na Diáspora.....	31
3.2.4. Brevemente.....	31
3.3. Casa do Cidadão em Portugal.....	31
3.4. Os Serviços.....	32
3.5. Próximas Etapas.....	32
4. MODELO DO GOVERNO ELECTRÓNICO DE CABO VERDE.....	33
5. INDICADORES.....	34
5.1. Macro-Económicos do País.....	34
5.2. Nações Unidas.....	35
5.3. Doing Business.....	37
5.4. Governação Ibrahim Index.....	38
5.5. Índice da Liberdade Económica.....	39
5.6. Desenvolvimento das TICs.....	41
CAPÍTULO V AVALIAÇÃO DO GOVERNO ELECTRÓNICO EM CABO VERDE.....	42
1. TRATAMENTO ESTATÍSTICO DOS DADOS.....	42
2. ANÁLISE AO QUESTIONÁRIO.....	42
2.1. Imagem Global da Organização (Administração Pública).....	42
2.2. Envolvimento e Participação do Cidadão nos Serviços da Administração Pública.....	42
2.3. Acessibilidade.....	43
2.4. Produtos e Serviços.....	43
3. AMOSTRA.....	43
4. RESULTADOS.....	44
4.1. Imagem Global da Organização (Administração Pública).....	46
4.2. Envolvimento e Participação do Cidadão nos Serviços da Administração Pública.....	47
4.3. Acessibilidade.....	49
4.4. Produtos e Serviços.....	49
5. A IMPLEMENTAÇÃO DO GOVERNO ELECTRÓNICO TEM IMPACTO POSITIVO NA VIDA DAS POPULAÇÕES CABO-VERDIANAS.....	49
CAPÍTULO VI CONSIDERAÇÕES FINAIS E CONCLUSÕES.....	52
1. O PAPEL DO GOVERNO ELECTRÓNICO NO DESENVOLVIMENTO DA SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO E NO DESENVOLVIMENTO DE CABO VERDE.....	52
2. CONCLUSÃO DO ESTUDO.....	52
3. TRABALHOS FUTUROS.....	55
BIBLIOGRAFIA.....	56
SITES VISITADOS/CONSULTADOS.....	59
APÊNDICE 1 – QUADROS DA ANÁLISE QUALITATIVA.....	60
APÊNDICE 2 – QUESTIONÁRIO.....	74
ANEXOS.....	81
CURRICULUM VITAE.....	83

Índice de Quadros

Quadro 1: Definições de <i>e-government</i>	12
Quadro 2: Definições de <i>e-government</i> (UN)	13
Quadro 3: Número de pedidos de Certidões On-Line em Portugal	32
Quadro 4: Evolução da posição de Cabo Verde do <i>E-Government</i>	36
Quadro 5: Descrição das três componentes do Índice de <i>E-Readiness</i>	36
Quadro 6: Evolução do Doing Business de Cabo Verde, 2006-2009	38
Quadro 7: Top 10 do Índice Ibrahim de 2008.....	39
Quadro 8: Evolução do Índice Ibrahim de Cabo Verde, 2000-2007	39
Quadro 9: Top 10 do Índice de Liberdade Económica.....	40
Quadro 10: Caracterização dos Inquiridos.....	44
Quadro 11: Nº. Pedidos de Certidões Online no Portal do Cidadão.....	45
Quadro 12: O que achou do processo?	45
Quadro 13: Factores que Influenciam a Opinião dos Cidadãos sobre a Administração Pública	46
Quadro 14: Factores que Influenciam o Envolvimento e a Participação do Cidadão nos Serviços da Administração Pública.....	48
Quadro 15: Determinantes do Nível de Satisfação com a Implementação do Governo Electrónico ...	51
Quadro 16: Percentagem dos inquiridos que possuem Computador	60
Quadro 17: Percentagem dos inquiridos que tem acesso à Internet.....	60
Quadro 18: Tempo médio diário de utilização de Internet em Casa.....	60
Quadro 19: Tempo médio diário de utilização de Internet no Trabalho	61
Quadro 20: Tempo médio diário de utilização de Internet na Escola/Universidade	61
Quadro 21: País de Origem.....	61
Quadro 22: País de Origem: Outro	62
Quadro 23: Condição perante o Emprego	62
Quadro 24: Situação na Profissão	62
Quadro 25: Sites Governamentais não conhecidos (em %).....	63
Quadro 26: Opinião da imagem global da organização - Administração Pública.....	63
Quadro 27: Opinião da imagem global da organização - Administração Pública.....	64
Quadro 28: Teste à consistência da Dimensão Modernização da Administração Pública.....	64
Quadro 29: Teste à consistência da Dimensão Atendimento dos Funcionários	64
Quadro 30: Média do Índice Modernização da Administração Pública	65
Quadro 31: Média do Índice Atendimento dos Funcionários	65
Quadro 32: Opinião acerca do envolvimento e participação nos serviços da Adm. Pública	65
Quadro 33: Opinião acerca do envolvimento e participação nos serviços da Administração Pública ..	66
Quadro 34: Teste à consistência da Dimensão Envolvimento do Cidadão	66
Quadro 35: Teste à consistência da Dimensão Existência de Canais de Comunicação	66
Quadro 36: Média do Índice Participação do Cidadão.....	67
Quadro 37: Média do Índice Existência de Canais de Comunicação	67
Quadro 38: Teste à consistência a Acessibilidade dos Serviços.....	67
Quadro 39: Teste à consistência a Produtos e Serviços	68
Quadro 40: Teste à consistência do Índice de Satisfação da Implementação do Governo Electrónico	68
Quadro 41: Média do Índice de Satisfação da Implementação do Governo Electrónico	68
Quadro 42: Variável Sexo	68
Quadro 43: Variável País de Residência	69
Quadro 44: Efeito das Variáveis Independentes do Nível de Satisfação da Implementação do Governo Electrónico.....	70
Quadro 45: Teste ao Modelo Global do Nível de Satisfação da Implementação do Governo Electrónico.....	70
Quadro 46: Média dos Resíduos do Nível de Satisfação da Implementação do Governo Electrónico	71
Quadro 47: Resíduos Estandarizados da Regressão	71
Quadro 48: Probabilidade Acumulada Observada em Função da Esperada (Normal P-P).....	71
Quadro 49: Probabilidade Esperada em Função dos Resíduos (Normal Q-Q).....	72
Quadro 50: Teste à Normalidade dos Resíduos (representação gráfica)	72
Quadro 51: Homogeneidade das variâncias dos Resíduos.....	73

Índice de Figuras

Figura 1: Governação Electrónica no âmbito da Sociedade de Informação.....	25
Figura 2: PESI – Síntese	25
Figura 3: Interação dos diferentes intervenientes no <i>e-government</i>	33
Figura 4: Infra-Estrutura de Fibra Óptica.....	81
Figura 5: Rede Nacional da Administração Pública	82

Lista das Siglas Utilizadas

Organismos de Cabo Verde

ANAC – Agência Nacional das Comunicações

AP – Administração Pública

CIISI – Comissão Interministerial para a Inovação e Sociedade da Informação

DGCI – Direcção Geral das Contribuições e Impostos

DGT – Direcção Geral do Trabalho

INE – Instituto Nacional de Estatística

INPS – Instituto Nacional da Previdência Social

MF – Ministério das Finanças

NOSi – Núcleo Operacional da Sociedade de Informação

PAGE – Plano de Acção do Governo Electrónico

PESI – Plano Estratégico para a Sociedade da Informação

PM – Primeiro-Ministro

RNI – Registos Notariado e Identificação

SNIAC – Sistema Nacional de Identificação e Autenticação Civil

Outros

AISI – Iniciativa Africana para a Sociedade da Informação

CEDEAO – Comunidade Económica dos Estados da África Ocidental

G2B – *Government to Business*

G2C – *Government to Consumer*

G2G – *Government to Government*

G2E – *Government to Employee*

MSI – Missão para a Sociedade de Informação

OCDE – Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económico

PNUD – Projecto das Nações Unidas para o Desenvolvimento

TIC – Tecnologias de Informação e Comunicação

UIT - União Internacional das Telecomunicações

UNECA – Comissão Económica das Nações Unidas para a África

UMIC – Agência para a Sociedade do Conhecimento

*“A criação da Sociedade da Informação é considerado, por todos, o Desafio Global do Novo Milénio”
José Maria Neves, Primeiro-Ministro de Cabo Verde*

Capítulo I | O Início

1. Introdução

Governo Electrónico (E-Gov) é o tema que enquadra a presente dissertação, tendo como objecto o caso específico do arquipélago de Cabo Verde. Este estudo procura responder a algumas questões relativas ao *e-government*, assim como suas principais características e seus impactos tanto a nível da população residente em Cabo Verde como na Diáspora.

O Modelo de Governo Electrónico (E-Gov) adoptado por Cabo Verde, e que está a servir de inspiração a diversos países e organizações mundiais nos últimos 10 anos foi construído pelo NOSi¹ (Núcleo Operacional da Sociedade de Informação), que foi criado para operacionalizar o Plano de Acção do Governo Electrónico (PAGE) no país. Este teve em conta as melhores experiências e os fracassos noutros países. (“Fez com que actualmente Cabo Verde tenha um modelo de governação electrónica considerado como referência”, Dr. Jorge Lopes - Gestor NOSi)

A abordagem ao objecto de pesquisa insere-se no âmbito de um esforço de construção que procura um enquadramento teórico do mesmo dentro do contexto da reflexão sobre políticas públicas de informação. A escolha do tema justificou-se pelo modelo de e-government ser um modelo associado à noção de sociedade da informação. “Só olhando para uma sociedade de uma forma integrada tendo em conta a infra-estrutura, a produção e o conhecimento (Castells e Himann, 2002) se pode identificar os processos em curso nas sociedade contemporâneas” (Cardoso, 2006)

Outro aspecto aqui abordado, refere-se à questão tecnológica que é recorrente ao longo desta pesquisa em função da sua inegável ligação à constituição de e-government. No entanto, essa questão não se constitui em questão central desta pesquisa. Ela será usada tanto quanto for necessário para explicitar questões inerentes às suas inovações, modificações e impactos em relação ao uso da informação e suas demandas no contexto do discurso da sociedade da informação. A concretização de um Governo Electrónico próximo dos cidadãos, requer a utilização estratégica e operacional das TIC² de forma concertada, em prol da prestação de serviços públicos de qualidade, da melhoria da gestão interna, de uma ampla participação dos cidadãos, tudo suportado por uma arquitectura tecnológica de banda larga, interoperável e segura. Enquanto conceito, o Governo Electrónico representa uma nova lógica de actuação, que impõe transformações profundas mas faseadas na forma de governar, e que requer uma abordagem sistematizada e coordenada.

2. Objectivos do Trabalho

Pelo facto deste projecto ser ainda recente, não é possível saber qual o nível de Satisfação da Implementação do Governo Electrónico na vida da população caboverdiana. Para o efeito, foi realizado um questionário aos cidadãos residentes em Cabo Verde e na Diáspora. (Embaixadas e Consulados).

¹ www.nosi.cv

² TIC – Tecnologias de Informação e Comunicação

A área temática que desencadeará a investigação é a Governação Electrónica (E-Gov) em Cabo Verde. Com esta análise, pretende-se estudar o Governo Electrónico em Cabo Verde e o impacto que este tem na população cabo-verdiana. Estas são as problemáticas sobre as quais irá incidir este estudo:

- ✓ Como avaliar o E-Gov em Cabo Verde e a sua mais-valia para os restantes países?
- ✓ Que impacto tem na População residente em Cabo Verde e na Diáspora?

Deste modo, foram formuladas as seguintes hipóteses:

H₀ = A implementação do Governo Electrónico não tem um impacto positivo na vida das populações cabo-verdianas

H₁ = A implementação do Governo Electrónico tem um impacto positivo na vida das populações cabo-verdianas

3. Abordagem Metodológica

3.1. A Selecção do Objecto da Investigação

A área temática que desencadeará a investigação e a estrutura do projecto de tese é o Governo Electrónico (E-Gov) em Cabo Verde. A eleição deste tema deve-se principalmente ao interesse como agente no meio envolvente sem fronteiras, com os seus desafios e oportunidades. Deste modo, pretende-se confrontar a evolução do Governo Electrónico com as medidas adoptadas por Cabo Verde e seus impactos na Sociedade de Informação, principalmente junto aos seus principais utilizadores – População residente no Arquipélago e na Diáspora.

3.2. Método de Investigação e Registo de Dados

Os métodos de investigação podem classificar-se segundo várias perspectivas. A mais utilizada é a classificação em métodos quantitativos ou qualitativos. Nesta investigação serão utilizados ambos os métodos. Os dados recolhidos inicialmente serão do tipo qualitativo, o que significa que poderão fornecer pormenores descritivos relativamente a pessoas e processos. Os dados foram obtidos através de documentos, de conversas, de entrevistas, de consultas, da análise das informações contidas nos websites, na forma de funcionamento dos portais. Ao mesmo tempo, serão expostos os resultados obtidos pela recolha de dados efectuada online, através de um questionário para este estudo.

3.3. Pesquisa Bibliográfica

A primeira tarefa a efectuar deve ser a pesquisa bibliográfica que deverá orientar a forma de condução de investigação a partir dos conhecimentos sobre o tema e experiências de outros países. Serão explorados os aspectos do tema em questão, que servirão de orientação para o estudo. Antes

de começar a falar sobre o Governo Electrónico, é necessário efectuar uma contextualização acerca do que é uma Sociedade de Informação, pois sem esta, o Governo Electrónico não tem existência.

3.4. Análise de Documentos

Depois de feita a pesquisa bibliográfica, será iniciado o estudo e a análise de documentos existentes, dos objectivos e da estratégia do Governo, do Governo Electrónico e da documentação existente interna/externa do País relativamente aos seus indicadores.

Os documentos a serem explorados inicialmente são: Programa Estratégico para a Sociedade da Informação (PESI); o Plano de Acção para o Governo Electrónico (PAGE); análise do Relatório e-Government Readiness Survey das Nações Unidas dos anos 2003, 2004, 2005, 2008 e 2010, e outros indicadores relativos a Cabo Verde.

3.5. Questionário

Um questionário é um instrumento de investigação que visa recolher informações baseando-se geralmente na inquirição de um grupo representativo da população em estudo. Para tal, coloca-se uma série de questões que abrangem um tema de interesse para os investigadores, não havendo interacção directa entre estes e os inquiridos.

Para a prossecução da análise sobre o nível de satisfação com algumas das iniciativas desenvolvidas no âmbito do Governo Electrónico em Cabo Verde, foi elaborado um questionário constituído por 5 secções principais: (1) nível de satisfação com a Administração Pública, (2) nível de satisfação com o envolvimento e participação do Cidadão nos serviços implementados, (3) nível de satisfação da Acessibilidade dos Serviços da Administração Pública, (4) nível de Satisfação relativamente aos Serviços e Produtos que a Administração Pública oferece aos cidadãos residentes e da Diáspora e (5) caracterização do respondente.

Antes da sua aplicação, o questionário foi testado em 5 pessoas escolhidas especificamente pela sua nacionalidade e local de residência, tendo o seu contributo sido importante para a definição da estrutura final do questionário (*“Questionário de Satisfação para Cidadãos/Clientes – Governo Electrónico em Cabo Verde e o seu impacto na vida do Cidadão Cabo-Verdiano”* – Apêndice 2, pp. 74).

No questionário foram utilizadas questões de resposta fechada, havendo recurso a escalas do tipo Likert. O questionário foi aplicado entre Abril e Maio de 2010. Por limitações de diversa natureza (e.g. temporais e orçamentais) o questionário foi colocado online numa Rede Social e enviado por e-mail, tendo a amostra incidido num total de 190 inquiridos, sendo esta uma amostra de conveniência e respondida por inquiridos que utilizam a internet.

3.6. Estudo de Caso

A estruturação, análise e discussão de resultados deste trabalho foi realizada através de uma abordagem da pesquisa qualitativa (Lüdke e André; 1986; Triviños; 1987; Martins Bicudo, 1989). Uma vez que o objectivo geral é estudar a informação governamental na sua dimensão política, técnico-científica e social tendo em conta as relações dos diferentes actores e agências envolvidos na formulação e implementação do modelo do Governo Electrónico (E-Gov) em Cabo Verde e o impacto da mesma sobre a governação e o seu uso social da informação, a estratégia de pesquisa adoptada foi o estudo de caso.

O estudo de caso é uma categoria de pesquisa cujo objecto é uma unidade que se analisa profundamente. Segundo Triviños (1987), existem vários tipos de estudo de caso. Eles se dividem em: histórico-organizacionais; observacionais e história de vida. Este trabalho caracteriza-se pelo estudo de caso observacional, o qual "é uma categoria típica, poderíamos dizer, de pesquisa qualitativa. A técnica de recolha de dados mais importante dela é a observação participante, que às vezes aparece como sinónimo de enfoque qualitativo" (Triviños, 1987). A utilização de estudo de caso leva em conta o contexto em que o problema a ser pesquisado se insere. Ou seja, para compreender melhor a manifestação geral da aprendizagem através da experiência e da actividade em grupo, as acções, as percepções, os comportamentos e as interacções das pessoas devem ser relacionadas com a situação específica onde ocorrem.

Através do estudo de caso, é possível recorrer a uma variedade de dados, recolhidos em situações variadas e com diversas fontes de informações. "Com essa variedade de informações, oriunda de fontes variadas, ele poderá cruzar informações, confirmar ou rejeitar hipóteses, descobrir novos dados, afastar suposições ou levantar hipótese alternativas" (Lüdke e André, 1986).

"O estudo de caso não é o nome de um pacote metodológico padronizado, isto é, não é um método específico de pesquisa, mas uma forma particular de estudo" (André, 1984). "O estudo de caso é o estudo de um caso, seja ele simples e específico ou complexo e abstracto. (...) O caso é bem delimitado, devendo ter seus contornos claramente definidos no desenrolar do estudo. O caso pode ser similar a outros, mas é ao mesmo tempo distinto, pois tem um interesse próprio, singular" (Lüdke e André, 1986).

Neste caso, o estudo recairá sobre o Governo Electrónico, e no seu impacto na população cabo-verdiana.

4. Estrutura da Dissertação

No Capítulo I temos uma pequena introdução do que se vai fazer ao longo da dissertação, indicando qual o caminho a percorrer.

No Capítulo II faz-se uma revisão da bibliografia utilizada na recolha dos conhecimentos necessários para perceber o Governo Electrónico em Cabo Verde, analisá-lo e levantar questões de investigação. Com esta revisão de bibliografia apresentam-se alguns conceitos de Governo Electrónico, o que é a Sociedade de Informação e a Sociedade do Conhecimento, as TIC, a Gestão

do Conhecimento, da necessidade de mudanças culturais e organizacionais na Administração Pública (AP), das razões e consequências do Governo Electrónico, da necessidade de recursos financeiros e financiamento, do conflito entre grupos e sourcing, de modelos de avaliação do Governo Electrónico e por fim, muito resumidamente aborda-se a experiência de alguns países.

No Capítulo III fala-se da situação histórica, política, geo-climática e económica de Cabo Verde.

No Capítulo IV, descreve-se o processo de introdução do Governo Electrónico em Cabo Verde, e ao mesmo tempo faz-se a síntese das políticas a nível nacional e das orientações para o desenvolvimento da Sociedade da Informação.

No Capítulo V, analisamos a recolha de dados efectuada por questionário e respondermos à hipótese colocada: A implementação do Governo Electrónico tem um impacto positivo na vida das populações cabo-verdianas.

No Capítulo VI, apresentam-se as Considerações Finais e as Conclusões.

Capítulo II | Revisão de Bibliografia

1. Sociedade da Informação – Contexto actual

A importância do conhecimento e dos indivíduos como motores do desenvolvimento e produção de informação e concretizadores da acção, leva a que surjam as designações de sociedade do conhecimento ou sociedade da informação e do conhecimento. Embora actualmente se utilize com maior frequência estas últimas designações, os conceitos associados e as propostas no plano teórico apresentadas para a Sociedade da Informação mantêm-se válidas.

A Sociedade da Informação está baseada nas Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs) que envolvem a aquisição, o armazenamento, o processamento e a distribuição da informação por meios electrónicos, como a rádio, a televisão, o telefone e os computadores e redes, entre outros. Essas tecnologias não transformam a sociedade por si só, mas são utilizadas pelas pessoas nos seus contextos sociais, económicos e políticos, criando pela adopção de novas práticas, novas realidades.

1.1. Origens do Conceito Sociedade da Informação

O conceito de Sociedade da Informação surgiu dos trabalhos de Alain Touraine (1971) e Daniel Bell (1973) sobre as influências dos avanços tecnológicos nas relações de poder, identificando a informação como ponto central da sociedade contemporânea. Assim, a Sociedade da Informação enquanto conceito, é utilizado para descrever uma sociedade e uma economia que faz o melhor uso possível das Tecnologias de Informação e Comunicação no sentido de lidar com a informação, e que toma esta como elemento central de toda a actividade humana (Castells, 2001). Apesar de tudo, não é a tecnologia o elemento crucial, mas sim o que esta pode potenciar nas relações entre os indivíduos e entre os indivíduos e as organizações.

1.2. Sociedade da Informação

Uma definição mais formal para Sociedade da Informação é avançada por Gouveia e Gaio (2004), que defendem que se trata de uma sociedade que recorre predominantemente às Tecnologias da Informação e Comunicação para a troca de informação em formato digital, suportando a interacção entre indivíduos e entre estes e instituições, recorrendo a práticas e métodos em construção permanente – colocando o digital e a mudança como elementos centrais, desta transformação.

1.3. Características da Sociedade da Informação

Em consequência, podem ser enumeradas as seguintes características para a Sociedade da Informação (Gouveia, 2006):

- ✓ utilização da informação como recurso estratégico;
- ✓ utilização intensiva das Tecnologias de Informação e Comunicação;
- ✓ recurso na interacção predominantemente digital entre indivíduos e instituições;
- ✓ recurso a formas diversas de “fazer as (mesmas e novas) coisas”, baseadas no digital.

1.4. Implicações

Inevitavelmente, existem implicações de carácter político. Existem autores, como Ramonet (2002), para quem as Tecnologias de Informação e Comunicação jogam um papel ideológico central para domesticar o pensamento. Este autor, da mesma forma que advoga a influência das TICs na sociedade, defende igualmente que a riqueza das nações é resultado, no século XXI, da massa cinzenta, do saber, da informação, da capacidade de inovação e já não da produção e das matérias-primas (Ramonet, 2002).

1.5. A Construção da Sociedade da Informação

A construção da Sociedade da Informação é feita tendo em atenção os indivíduos, fomentando as suas competências, nomeadamente associadas à informação, à comunicação e à obtenção de uma cultura digital. A Sociedade da Informação é vista como uma sociedade onde as interações entre indivíduos e entre indivíduos e organizações são maioritariamente realizadas com mediação das TICs, de base digital.

Esta perspectiva está de acordo com a ideologia de Cabo Verde, associada com a Sociedade da Informação e que é inicialmente especificada em MSI¹ (1997) e confirmada pela UMIC² (2003).

1.6. Computadores e Redes

O impacto das Tecnologias de Informação e Comunicação é por demais conhecido ao nível das organizações. Tanto pela simples introdução de computadores e redes, criando infra-estruturas de suporte à comunicação, armazenamento e processamento de informação, como pelo suporte da função sistemas de informação e pela integração de diferentes sistemas que permitem o suporte da tomada de decisão e do negócio, bem como o relacionando dos recursos humanos, as práticas específicas de negócio e a tecnologia de suporte à geração de riqueza, que inclui uma crescente componente de informação.

A completa integração de sistemas baseados em computadores e redes, para lidar com fornecedores e clientes, mas também com a actividade de produção e serviço associada com a própria organização, permite repensar o que pode ser subcontratado, deslocalizado ou desmaterializado, numa proposta de virtualização da actividade de uma organização que acaba por ser uma das características essenciais do Negócio Electrónico (eliminando as fronteiras tradicionais da organização). Este fenómeno tem também sido seguido pelos Estados que se encontram num processo de rápida modificação, oferecendo uma administração pública central e local de base digital (associada com os conceitos de *e-government*).

¹ Missão para a Sociedade de Informação

² Agência para a Sociedade do Conhecimento

1.7. Desafios dos Governos

Colocam-se actualmente desafios novos aos poderes instituídos, tal como se colocaram outrora no desenvolvimento da História. Pode-se argumentar que assistimos a uma fase de permanente mutação e que esta ocorre com uma aceleração muito grande. A figura de retórica da “aldeia global” é assim extremamente realista: as ondas de choque de um pequeno tremor de terra político no Médio Oriente têm hoje um efeito mediático no Ocidente incomparavelmente mais acentuado do que tinham há apenas duas décadas antes (Gouveia, 2009).

Estas circunstâncias obrigam a um conhecimento profundo da realidade, a uma busca permanente e contínua de informação, a uma elevada flexibilidade e capacidade de adaptação/reacção dos decisores políticos e a um grau de exigência muito elevado para com os governos de modo a que as suas decisões sejam fundamentadas de forma a compatibilizar os diferentes interesses, não só, dos povos que governam, como também, dos seus aliados e em muitos casos, lá está, da população mundial. Isto é, este fenómeno trouxe mais uma inovação no processo de decisão: em termos latos este processo deixou de ter características de unilateralidade para passar a ser um processo alargado a um conjunto de outros decisores (Gouveia, 2009). Valores como a estabilidade, a liberdade, a segurança e a prosperidade só serão consistentes e duradouros se forem partilhados – abrindo caminho ao que Manuel Castells (2001) muitas vezes refere como uma sociedade organizada em rede, onde se assiste ao primado da informação.

A governação pode ser definida como a coordenação efectiva num ambiente onde tanto o conhecimento como o poder são distribuídos. Qualquer organização é baseada na sua capacidade de governação, quer esta seja formal ou informal, ineficaz ou de sucesso (Lane e Roy, 2002). O aparecimento da *e-governação* está associado com um novo processo de coordenação, tornado possível e até mesmo necessário pelas tecnologias de informação e comunicação e a vulgarização das actividades de base digital em rede. Neste contexto, o *e-governo* num sentido amplo, refere uma reconfiguração da governação do sector público com base nas tecnologias de informação e comunicação e na forma como o conhecimento, poder e objectivos são redistribuídos no contexto de novas realidades tecnológicas (Lane e Roy, 2002).

Podem ser definidos três grandes conjuntos de forças inter-relacionadas que conduzem à emergência da *e-governação* e à procura de novos modelos de organização (Lane e Roy, 2002):

- ✓ *Forças espaciais*, associadas com a geografia e o espaço. A globalização influencia a percepção do espaço, levando a novas noções de lugar, por via de forças económicas, sociais e políticas que criam assim novas interdependências para além das fronteiras dos Estados. Como resultado, a identidade e as comunidades são menos limitadas pela geografia, com novos e bem mais complexos padrões de rede a emergirem;
- ✓ *Forças digitais*, associadas com as comunicações e o tempo, permitindo mais comunicação instantânea e modificando a percepção do tempo. Esta nova noção de tempo redefine muitas actividades organizacionais, implicando tempos de decisão e acesso bastante mais rápidos. A velocidade e a capacidade de resposta imediata tornam-se, em consequência, factores de medida de desempenho;

- ✓ *Forças cognitivas*, associadas com a educação e expectativas.

Como resultado do rápido aumento da informação e da educação formal das populações, os indivíduos tornam-se menos passivos e mais educados. Por sua vez, as organizações lutam por definir e reter a combinação certa de competências numa força de trabalho que é cada vez mais caracterizada pela mobilidade, diversidade e assertividade.

Segundo Lane e Roy (2002), uma definição de e-governança que contenha de forma sistemática, uma agenda maior de renovação e mudança de mais do que a tecnologia, pode mostrar-se mais válida. O *e-governo* constitui um esforço de melhorar o sector público, fortalecendo as tecnologias de comunicação e as ferramentas sociais ao seu serviço e melhorando a informação e o serviço público. Uma mudança efectiva é baseada na liderança de recursos humanos e na inteligência colectiva de todos os agentes envolvidos aproveitando o potencial prometido por uma visão interligada e interdependente do mundo (Lane e Roy, 2002).

No entanto, a não criação de um modelo para a governança é, segundo Badger (2004), uma receita segura para o seu falhanço. Os mesmos autores propõem um conjunto de requisitos que é necessário acautelar num modelo de governança:

- ✓ Velocidade: garantindo um percurso rápido da execução aos resultados;
- ✓ Escala e tamanho: garantindo flexibilidade e o cumprimento de orçamentos cada vez mais pressionados pelo contexto económico e global;
- ✓ Quem manda e quem é dono: garantindo o estabelecimento claro do cliente e das cadeias de comando e controle associadas;
- ✓ Risco: assegurar o equilíbrio entre inovação e regular funcionamento administrativo;
- ✓ Financiamento: associado com a sustentabilidade, quanto mais directo e transparente, mais fácil e duradouro se torna;
- ✓ Normas: assegurar o cumprimento de normas de forma a garantir a comparabilidade com sistemas equivalentes, aumentando a capacidade de avaliação e evolução do sistema;
- ✓ Processos integrados: garantindo a execução operacional, qualidade e gestão da informação necessária às práticas de governança.

Baseado nos esforços iniciais da nova administração pública, Navarra e Cornford (2004) propõem uma evolução dos modelos de governança, apresentando a sua comparação considerando os actores e interesses; o foco nas políticas; e o foco na prestação de serviços. Quatro modelos de governança que respondem aos esforços da nova administração pública, Navarra e Cornford (2004).

- ✓ *Gestão (managerial)*: associado com a regulação e com a resposta à Economia do Conhecimento. Orientado à eficiência e à prestação rápida de serviços do governo e à disponibilização de informação aos utilizadores. Promove um aumento de transparência;
- ✓ *Consultivo (consultive)*: associado com a regulação. Orientado para a resposta aos interesses da sociedade, expressos de forma electrónica. Orientado para o desenvolvimento de melhores políticas para os cidadãos enquanto utilizadores;

- ✓ Participado (*participatory*): associado com a promoção dos direitos de livre expressão. Orientado para a mediação electrónica de cidadãos e para o envolvimento da sociedade civil;
- ✓ Disciplinar (*disciplinar*): associado com o reforço das políticas de enquadramento e regulação social. Orientado para a melhoria das políticas para e ao serviço do cidadão.

Por sua vez, Finger e Pécoud (2003) alertam para a importância de considerar abordagens, cujos modelos tenham em linha de conta os desafios financeiros, os desafios de legitimação e a competição resultante da tensão entre uma globalização onde existe uma forte apetência pela mobilidade e pelo lucro e o local, onde as tendências contrariam precisamente a mobilidade e o lucro.

As iniciativas de e-governança são agora comuns em muitos países, tanto mais que prometem um governo mais orientado ao cidadão e a redução de custos operacionais. No entanto, como defende Saxena (2005) em muitos casos não são alcançados os objectivos pretendidos e torna-se comum a razão de falha ser associada com um excessivo foco na tecnologia em vez da própria governança. Saxena (2005) distingue entre duas aproximações à *e-governança*: uma centrada na tecnologia e, outra, centrada na própria governança. O mesmo autor introduz a noção de excelência na *e-governança* (*e2governança*), em que orienta a iniciativa de *e-governança*, não apenas para ganhos de eficiência, mas também para o cumprimento do grau *e2governança*. (Gouveia, 2009)

Ao mesmo tempo a Cisco Internet Business Solutions Group (IBSG) expôs a sua visão acerca do potencial do governo electrónico no livro chamado "*The Connected Republic: Changing the Way We Govern*, 2004." Desenvolveu um conceito para enquadrar os esforços e as mudanças que tem de enfrentar designado por: Connected Republic. Este conceito é baseado em quatro pontos: Colocar os cidadãos no centro, ligar os indivíduos; fortalecer os cidadãos e proporcionar valor público.

No entanto, em 2007, o estudo da Cisco *Connect Republic 2.0*, de Johnston e Stewart-Weeks, defende três princípios para um mundo "conectado", mais especificamente para um sector público que responda com sucesso a um contexto em que todos os indivíduos estejam ligados:

- ✓ Utilização da rede como plataforma para a colaboração e criatividade;
- ✓ Promoção a excelência, fazendo o melhor uso possível da experiência e competências existentes dos indivíduos;
- ✓ Fortalecimento do "poder conjunto" para criar conhecimento, resolver problemas e proporcionar melhores serviços.

2. Governo Electrónico

2.1. Introdução

Existem várias definições sobre o que é *e-government* e sobre as áreas às quais o nome deve ou não ser aplicado. No entanto, *e-government* é algo que tem sido aplicado há mais de 50 anos, sem,

contudo, lhe ser atribuído este nome. Esta consta da utilização de tecnologias de informação e comunicação para melhorar as actividades das organizações do sector público.

Algumas definições restringem o uso da palavra apenas a interacções dentro do governo ou a aplicações baseadas na internet. Durante este documento, utilizaremos a definição mais vasta do conceito *e-government*.

Como foi dito anteriormente, *e-government* é aplicado há muito tempo. Desde o uso do primeiro mainframe para contabilizar estatísticas numa instituição governamental. Desde aí, o uso e aplicação de tecnologia para facilitar o trabalho dos funcionários públicos e muitas vezes os substituir numa tentativa de redução de gastos, tem vindo a aumentar de ano para ano. Hoje em dia, está presente pelo menos um computador/pessoa em todas as repartições públicas, a troca de informação entre os diversos postos e o órgão central é feita de forma digital, os cidadãos acedem em casa a diversos serviços e o tempo gasto em burocracia e filas de espera é substancialmente menor. Outra grande vantagem na utilização de sistemas de informação aplicados às organizações públicas é a facilidade com que estas podem comunicar com órgãos externos e/ou privados, diminuindo o tempo e facilitando o acesso a certa informação.

Tanto o poder central como a Administração Pública, assim como o poder local e a Administração Pública local, têm um papel não negligenciável na habituação e no fomento da interacção, com recurso ao digital, e na introdução de práticas baseadas no uso da informação. O conceito de *e-government* engloba o recurso a novas formas de fazer o que o poder central e a Administração Pública produzem, mas adoptando práticas de base digital que permitem ganhos substanciais em termos de eficiência, acesso à informação, tempos de resposta e proximidade ao cidadão (Gouveia, 2003). O *e-government* é também o correspondente, para o poder central e a Administração Pública, do conceito mais geral de *e-business* (negócio de base electrónica) (Kalakota e Robinson, 2001). Embora seja frequente traduzir *e-government* por governo electrónico, tal tradução não corresponde totalmente à verdade. De facto, o que se pretende englobar é mais que o poder central, em especial o poder político. Desta forma, uma vez que se pretende incluir os serviços, regulação e demais órgãos da Administração Pública. A designação de Administração Pública electrónica parece ser a mais adequada. O alvo do *e-government* não deve ser as tecnologias de informação e comunicação, mas sim o seu uso, que combinado com mudanças organizacionais e novas competências, melhora a prestação de serviços públicos, as políticas públicas e o próprio exercício da democracia, configurando o verdadeiro sentido do *e-government* (configura-se desta forma tanto o *e-government* como as TIC, como um instrumento para uma melhor, mais eficiente e eficaz governação).

No entanto muitas pessoas utilizam os termos Governo Electrónico e Governação Electrónica sem saber concretamente o que significa e em que enquadramento. O termo Governo Electrónico é associado a prestação de serviços electrónico - passagem dos serviços prestados pelo Governo para uma prestação online ou o processo de transformação da Administração Pública numa Sociedade em Rede. A noção de Governo Electrónico sugere que a aplicação total de todas as ferramentas de “e”

(commerce, business, learning,...) em todos os departamentos governamentais e organizações públicas e nos processos de governação, conduzirá a um processo de transformação. O Governo Electrónico abre deste modo várias possibilidades de aplicação de novos modelos de troca de informação, fornecendo abordagens integradas para operar e prestar serviços e permite a abertura de sistemas participativos de fazer política. A boa governação garante que as pessoas fazem o que é certo e implementa-se através de políticas, processos e organização.

2.2. Definições e Surgimentos de Governo Electrónico

Com o objectivo de facilitar o entendimento do objecto de estudo, procurou-se, a partir de revisão bibliográfica e documental, investigar quais seriam as definições mais utilizadas para caracterizar o governo electrónico. O quadro 1 elaborado a partir do trabalho de Medeiros e Guimarães (2005) traz as principais definições de *e-government*.

Quadro 1: Definições de *e-government*

Fonte	Definição
Chahin, et al. (2004)	O governo electrónico é bem mais do que um governo informatizado. Trata-se de um governo aberto e ágil para melhor atender à sociedade. Devem usar as tecnologias da informação e da telecomunicação para ampliar a cidadania, aumentar a transparência da gestão e a participação dos cidadãos na fiscalização do poder público e democratizar o acesso aos meios electrónicos.
Dorris (2000)	O governo electrónico é um governo interligado em rede. Ele liga a nova tecnologia a sistemas internos antigos e estes, por sua vez, ligam as infra-estruturas de informação do governo a tudo o que seja digital e a todos – contribuintes, fornecedores, clientes comerciais, eleitores; e todas as outras instituições da sociedade – escolas, laboratórios, comunicação de massa, hospitais, outros níveis de governo e outras nações em todo o mundo.
National Audit Office (2002)	Governo electrónico ou e-governo significa prover acesso público via Internet a informações sobre os serviços oferecidos pelos departamentos centrais do governo e suas agências, habilitando o público à condução e conclusão de transacções para tais serviços
OCDE (2001)	O termo ' <i>e-government</i> ' [utilizado em inglês para denominar o governo electrónico] aborda o uso de novas tecnologias de informação e comunicação pelos governos, aplicadas a todas as suas funções.
Nações Unidas (2002)	E-governo é definido como: utilização da Internet e da web para ofertar informações e serviços governamentais aos cidadãos.
INTOSAI (2003)	O termo governo electrónico é definido como a oferta e troca de informações e serviços governamentais on-line para cidadãos, empresas e outras agências governamentais.
Okot-Uma (2001)	Governo electrónico refere-se a processos e estruturas relativos ao fornecimento electrónico de serviços governamentais ao público.

Fonte: Elaborado a partir de Medeiros e Guimarães (2005).

Complementando o quadro de Medeiros e Guimarães (2005), julgamos pertinente apresentar mais três definições:

Quadro 2: Definições de *e-government* (UN)

Fonte	Definição
Roadmap for E-Government in the Developing World”, Abril de 2002, Pacific Council on International Policy	Governo Electrónico é a utilização das tecnologias de informação e comunicação para promover uma governação mais eficiente e eficaz, promover serviços públicos mais acessíveis, permitir maior acesso a informação pública e tornar os governos mais responsabilizados (accountable) perante os cidadãos.
The E-Government Handbook for Developing Countries”, do InfoDev (Information for Development Program) do Banco Mundial, elaborado pelo Center for Democracy Technology. Nov. 2002	Governo Electrónico é a utilização de tecnologias de informação e comunicação para transformar o governo tornando-o mais acessível, eficaz e responsabilizado e inclui: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Disponibilizar maior acesso a informação do governo; ▪ Promover participação cívica, capacitando o público de interagir mais e melhor com os funcionários públicos; ▪ Tornar o governo mais responsabilizado, tornando as suas operações mais transparentes e reduzindo as oportunidades de corrupção; ▪ Disponibilizar oportunidades de desenvolvimento, beneficiando especialmente comunidades rurais e desfavorecidas.
UN Global E-Government Readiness Report 2004, das Nações Unidas	Governo Electrónico é a utilização de tecnologias de informação e comunicação e a sua aplicação pelo governo para a disponibilização de informação e de serviços públicos para os cidadãos. Os seus principais quatro objectivos são os seguintes: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Gestão eficiente de informação ao cidadão; ▪ Melhor prestação de serviços públicos aos cidadãos; ▪ Melhoria do acesso e do conteúdo da informação; ▪ Cidadãos habilitados pela participação no processo decisional. <p>Governo envolve o executivo, órgãos judiciais e legislativos.</p>

Fonte: Elaborado a partir de dados obtidos nos relatórios das Nações Unidas

As Nações Unidas, no seu relatório sobre a adopção mundial do e-government, propõem a existência de três tipos distintos de interações de base electrónica: governo-a-governo (G2G); governo-a-negócio (G2B) e governo-a-cidadão (G2C). A estes é adicionado um quarto: governo-a-empregado (G2E), proposto por paralelismo com o conceito de e-business. Estes tipos de relações estabelecem-se nos dois sentidos, permitindo a cada um dos lados interagir com o outro (UN, 2005, 2006, 2008).

2.2.1. Tipos de interações no e-government

- ✓ *Government to government* (G2G): inclui a partilha de dados e a troca de informação electrónica entre actores do sector público (Governo e Administração Pública). Estão incluídas as diferentes instituições do sector público, bem como a Administração Pública local e o poder local;
- ✓ *Government to business* (G2B): inclui as transacções comerciais e as compras do Estado, bem como as aquisições de serviços por via electrónica. Inclui ainda as interações resultantes das obrigações legais a que estão sujeitas as organizações;
- ✓ *Government to citizen* (G2C): inclui iniciativas desenvolvidas para facilitar a interacção de pessoas entre o Governo e a Administração Pública, enquanto consumidores de serviços públicos e na qualidade de cidadãos. Este tipo de interacção inclui ainda a participação do cidadão por consulta e o processo de tomada de decisão.
- ✓ *Government to employee* (G2E): inclui as relações entre os funcionários públicos associados à Administração Pública e o suporte aos responsáveis de cargos políticos. Este tipo de interacção está orientado para a comunicação interna com os recursos humanos.

No entanto, as classificações do *e-governo* mais comumente referenciadas na literatura são as que relacionam as iniciativas de Governo para o Cidadão (G2C), Governo para Negócio (G2B), Governo para Governo (G2G) e Eficiência e Efectividade Interna (IEE). São apresentadas as definições de cada categoria de acordo com Evans & Yen (2006):

- ✓ G2C – Tem como foco o estabelecimento de novas e melhores formas de relacionamento entre Governo e cidadão. As aplicações de G2C incluem e-voting, disponibilização de formulários para download ou preenchimento on-line, pagamento de taxas, conteúdos sobre as acções do Governo, etc.
- ✓ G2G – Seu foco é o estabelecimento de novas e melhores formas de relacionamento entre os governos, tanto no nível horizontal quanto no vertical. Permite um canal de comunicação eficiente entre os governos, visando à cooperação, a fim de eliminar a redundância e a duplicação de informações.
- ✓ G2B – Focaliza a melhoria do relacionamento entre Governo e negócios/fornecedores. Seu objectivo é a redução de custos e a recolha de melhor informação.
- ✓ IEE – Envolve a consideração de aplicações de gestão integrada para Governo (Government Resource Planning - GRP).

Ressalte-se que, como lidam com aspectos relativos à integração de uma série de sistemas de Back-Office, a criação da categoria IEE, em separado da G2G, é uma forma de distinguir os aspectos intra-organizacionais dos inter-organizacionais, com uma ênfase maior na eficiência para o IEE, enquanto o G2G apresenta um foco maior na cooperação.

Uma outra perspectiva do *e-government* é considerar a separação por áreas de intervenção. Entre as diversas áreas referidas, destacam-se três grandes grupos:

- ✓ *e-administração*: melhoria dos processos associados ao funcionamento do poder político e da Administração Pública;
- ✓ *e-cidadãos* e *e-serviços*: interligação entre cidadãos e empresas, por oferta de valor e serviços;
- ✓ *e-sociedade*: desenvolvimento e construção de interações externas ao poder político e Administração Pública. Normalmente associados a questões de participação pública e cidadania.

Por vezes as áreas mencionadas são designadas com recurso a diferentes nomes, mas com o mesmo sentido. Por exemplo, em vez de se falar em *e-administração*, fala-se em *e-gestão*; e em vez de *e-serviços*, temos *e-comércio* orientado ao Governo, referindo as mesmas áreas de intervenção. Adicionalmente, uma área que aparece referenciada por inúmeros autores como de grande oportunidade é a *e-sociedade*. Em especial, as Nações Unidas (2003, 2004, 2005, 2008 e 2010) designam esta área por *e-participação*, definindo-a como um processo de tomada de decisão participado, inclusivo e consciente, por parte dos cidadãos.

Os níveis de *e-participação* de uma sociedade podem ser incrementados recorrendo a tecnologias de informação e comunicação, por via do:

- ✓ aumento de informação útil para o processo de consulta e para a tomada de decisão;
- ✓ melhoria da capacidade individual de consulta e acesso à informação;
- ✓ suporte da tomada de decisão por facilitar a participação dos cidadãos nas interações G2C e C2G.

Pelo potencial de participação pública e reinvenção da recolha de opinião e vontade popular, quer em tempo, quer em especificidade de assunto, as questões associadas com a *e-participação* destacam-se como uma das áreas de maior impacto no *e-government*.

Mas a grande ideia que se esconde por detrás de muitas das tendências do *e-government* não é tanto uma ideia tecnológica. Mas sim a ideia de que os estados se estão a reformular para deixarem de ser estruturas que fornecem serviços directamente ou alcançam resultados, para se tornarem infra-estruturas que orquestram sistemas complexos com maiores capacidades de auto-organização, envolvidos na co-criação de resultados em conjunto com os cidadãos e a sociedade civil. Isto exige protocolos comuns fortes; sistemas públicos de fácil utilização e leis legíveis. Alguns dos efeitos serão tornar o governo menos visível - com processos mais complexos mas com interfaces amigáveis. Outros efeitos serão tornar o governo mais modular (por exemplo em capitalização, sistemas de apoio e cuidados), como parte da mais vasta personalização do Estado-Providência - mantendo princípios de equidade e universalidade, mas permitindo uma maior variação e personalização do sistema.

Estas são as potencialidades radicais do e-governo. Prometem, quer maior diferenciação, quer maior integração: diferenciação de serviços e relacionamentos públicos, bem como maior integração na conquista de resultados, desenho dos serviços e inclusão social. Nesta medida, contribui para a

criação de valor público, e genericamente, para a contribuição do sector público na produtividade da economia em geral (Mulgan, 2006).

2.3. Novos Equilíbrios e a e-Participação

No seu trabalho clássico sobre a natureza da burocracia, Weber (1947) explora as implicações políticas e sociológicas da governação e da administração das sociedades complexas. De acordo com este autor, a burocracia lida com a complexidade, enfatizando a especialização técnica, as rotinas e o legítimo exercício da autoridade, alertando para a excessiva especialização e para a inércia causada pelo uso de procedimentos e processos fixos e rígidos (Weber, 1947).

Mais recentemente e como resultado das grandes mudanças em curso da sociedade industrial para a sociedade da informação, Fukuyama (1999) defende que uma sociedade baseada em informação, tende a produzir em maior quantidade dois dos factores que os indivíduos mais valorizam numa democracia moderna: liberdade e igualdade; mas tal à custa do enfraquecimento da ordem social e ao declínio da confiança cívica que necessita de ser reinventada à luz de uma nova realidade. Do mesmo modo, Castells (2001) argumenta que uma nova forma de capitalismo baseado nas redes de comunicações e no digital se opõe ao desejo de auto-determinação, do social e da identidade do indivíduo, criando as condições para reconfigurar a sociedade – estes autores parecem anunciar o clima ideal para transformações, mais radicais, de destruição criativa (Schumpeter, 1982).

Designa-se por *e-participação* a área de intervenção do *e-governo* com a qual se pretende promover a tomada de decisão participativa, inclusiva e consciente, por parte dos cidadãos (Gouveia, 2005). Conforme defendido em (Constantino e Gouveia, 2009), a participação política reflecte o empenhamento da sociedade (cidadãos, associações cívicas, etc) na formação, aplicação e controlo das políticas públicas, o que se consubstancia em qualquer iniciativa que vise influenciar, de forma directa ou indirecta, essas políticas (actos eleitorais e referendários; pedidos de informação e discussões públicas; apresentação de propostas; reclamações; contactos com a classe política; entre outros). A importância deste tipo de participação é realçado pela OCDE³ quando considera o reforço da relação com os cidadãos um investimento numa melhor forma de fazer política e um elemento fundamental da boa governação, que permite explorar novas fontes de ideias e de informações politicamente relevantes, aumentar a confiança dos cidadãos na administração, promover a qualidade da democracia e reforçar as capacidades cívicas (OCDE, 2001).

2.4. e-Governança

Em consequência e de acordo com Okot-Uma (2001) existem condições para a boa governação tirando partido da governação electrónica (*e-governance*). De facto, este autor salienta a existência de um novo paradigma associado à Administração Pública que dá ênfase ao papel dos administradores públicos na criação e desenvolvimento de serviços de qualidade; que advoga uma crescente autonomia de gestão; e reconhece a importância de proporcionar aos gestores os recursos

³ Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económico

humanos e tecnológicos para conseguir aumentar os níveis de desempenho dos respectivos serviços. Por último, é referida a necessidade de assumir uma postura mais aberta para o papel que deve ser desempenhado pela administração pública, mesmo em contraponto com o sector privado.

2.5. Boa Governação

Um conceito central é o da boa governação que deve ser participada, transparente e auditável nas suas características (Okot-Uma, 2001). Desta forma, tanto numa perspectiva democrática, como mesmo de negócio, ou ainda de serviço a boa governação assenta no estabelecimento de processos e estruturas que definem e enquadram o relacionamento entre governo, os cidadãos e, em alguns aspectos, também o mercado, o terceiro sector e demais Estados, num contexto global.

Em conclusão, a boa governação tem implicações com as questões da igualdade e distribuição de riqueza; a pobreza; e a qualidade de vida e pode ser definida como os processos e as estruturas que orientam os relacionamentos políticos e socio-económicos, em particular comprometidos com valores de democracia, de normas e práticas aceites, de justiça e de serviços confiáveis, num quadro transparente de relações económicas (Okot-Uma, 2001).

2.6. As Dimensões da e-Governação

Por sua vez, a governação electrónica permite aos Estados o forjar de novos relacionamentos de proximidade com os Cidadãos, bem como o estabelecimento de parcerias e alianças com comunidades de interesse, de prática, de competência, de pressão e de apoio para com as agendas de desenvolvimento nacional, necessariamente estabelecidas em parceria. Por si, pode constituir uma arma para a identidade nacional, de coesão de território e de atenuação de alguns dos efeitos mais perversos da globalização. Esta infra-estrutura potencia, com o uso das tecnologias de informação e comunicação, os meios para que os vários níveis de governo e o sector público possam implementar e desenvolver uma boa governação. Os diversos componentes de actuação da e-governação, relacionando os aspectos da *e-democracia*, *e-governo* e *e-negócio*; com os níveis de proximidade, desde o indivíduo até uma escala global, cruzando estes, com os recursos para tornar processos e estruturas mais eficientes e eficazes, dados por diferentes perspectivas. Entre as perspectivas mais comuns estão as aplicações; as comunicações; a tecnologia e os recursos humanos, para análise e operacionalização (Okot-Uma, 2001). Existem ainda outras perspectivas que podem ser consideradas tais como os aspectos culturais ou as questões cada vez mais actuais do desenvolvimento sustentável, da água ou da eficiência energética.

2.7. Interações na Relação do Governo/Cidadão

Ainda de acordo com a OCDE, o reforço da relação governo-cidadãos envolve um largo espectro de interações, divididas em três grandes grupos: *informação* (produzida pelo governo para consulta dos cidadãos), *auscultação* (dos cidadãos sobre aspectos concretos da governação) e *participação activa*

(dos cidadãos nos processos de decisão, mas na qual esta cabe à administração). Estes grupos correspondem a patamares cada vez mais exigentes do exercício da participação cívica.

2.8. A realidade de alguns Países

Praticamente todos os países já aderiram, nem que seja de uma forma pequena, ao *e-government*. Existem contudo alguns cujo grau de desenvolvimento neste aspecto é bem superior. Países como os Estados Unidos, o Brasil, a Alemanha, a Austrália e a Holanda, são apenas pequenos exemplos de países com uma estrutura consolidada de *e-government*.

Capítulo III | Caracterização/Enquadramento de Cabo Verde

1. Situação Histórica, Política, Geo-Climática e Económica de Cabo Verde

1.1. Caracterização Histórica e Sociopolítica do País

O arquipélago de Cabo Verde foi descoberto por navegadores portugueses em Maio de 1460, sem indícios de presença humana anterior. A primeira ilha a ser povoada foi a de Santiago, em 1462, por se mostrar a mais favorável para a ocupação. Devido a sua posição estratégica, Cabo Verde servia de entreposto comercial e de aprovisionamento nas rotas que ligavam a Europa, a África e o Brasil, com particular destaque no tráfego de escravos. Com a abolição da escravatura e a progressiva deterioração das condições climáticas, o arquipélago entrou em decadência e passou a viver com base numa economia pobre, de subsistência.

O cabo-verdiano, decorrente da sua história, é a união de europeus livres e escravos da costa africana, resultando-se assim num povo com uma forma de estar e viver muito própria. O crioulo emergiu como idioma da comunidade, maioritariamente mestiça, sendo, actualmente, o dialecto falado e o português a língua oficial.

Em 1956, Amílcar Cabral criou o Partido Africano para a Independência da Guiné e Cabo Verde (PAIGC), lutando contra o colonialismo e iniciando uma marcha para a independência. Em 19 de Dezembro de 1974 foi assinado um acordo entre o PAIGC e Portugal, instaurando-se um Governo de transição em Cabo Verde. Este mesmo Governo preparou as eleições para uma Assembleia Nacional Popular que em 5 de Julho de 1975 proclamou a independência.

Em 1991, na sequência das primeiras eleições pluripartidárias realizadas no país, foi instituída uma democracia parlamentar com todas as instituições de uma democracia moderna. Hoje, Cabo Verde é uma República soberana, unitária e democrática, que garante o respeito pela dignidade da pessoa humana e reconhece a inviolabilidade e inalienabilidade dos Direitos do Homem como fundamento de toda a comunidade humana, da paz e da justiça. Pelo que a República de Cabo Verde organiza-se em Estado de direito democrático assente nos princípios da soberania popular, no pluralismo de expressão e de organização política democrática e no respeito pelos direitos e liberdades fundamentais.

1.2. Caracterização Geográfica, Demográfica e Económica do País

O território da República de Cabo Verde é composto por dez ilhas de clima tropical seco (Santo Antão, São Vicente, Santa Luzia, São Nicolau, Sal, Boa Vista, Maio, Santiago, Fogo e Brava), para além de ilhéus e ilhotas. Cabo Verde, situado a 455 km da Costa Africana, estende-se por 4.033 km², área ocupada por cerca de 508.659 habitantes (projecção do INE¹ para 2010), sendo uma população jovem com média de idade de 23 anos, com uma esperança média de vida de 71 anos. Actualmente, a população cabo-verdiana emigrada é maior do que a que vive em Cabo Verde. Isto acontece devido a escassez da oferta do mercado de trabalho, consequência da escassez de recursos.

¹ Instituto Nacional de Estatística de Cabo Verde (www.ine.cv)

O arquipélago não tem recursos naturais, com a excepção do vento e do sol. Os seus recursos económicos, até a data, dependem sobretudo da agricultura – cujas culturas mais importantes são o café, a banana, a cana-de-açúcar, o milho, os feijões, a batata-doce e a mandioca – e da riqueza marinha – onde se sobressai o peixe, os mariscos e o sal. O sector industrial é pouco expressivo, embora se registe algum desenvolvimento na fabricação de aguardente, vestuário e calçado, tintas e vernizes, a pesca e as conservas de pescado e a extracção de sal. O subsector da construção civil se encontra em franca expansão com contribuições significativas para o desenvolvimento socio-económico do arquipélago. Por último, o turismo tem despoletado de forma significativa o crescimento da economia cabo-verdiana, prometendo excelentes cenários num futuro próximo.

A moeda corrente é o Escudo de Cabo Verde. As remessas dos emigrantes, o auxílio externo e a gestão cuidada dos pagamentos ao exterior preservam a estabilidade da moeda cabo-verdiana. Actualmente, vigora entre Cabo Verde e Portugal um acordo de cooperação cambial que estipula a convertibilidade fixa do escudo cabo-verdiano face ao Euro.

Em 2008, Cabo Verde foi reclassificado da categoria de países menos avançados (PMA) para a categoria de países de rendimento médio (PRM), segundo a classificação das Nações Unidas. O Banco Africano de Desenvolvimento (BAfD) aceitou esta decisão em 2009, porque utiliza a mesma classificação. Esta mudança de estatuto obriga Cabo Verde a transformar as suas relações doador-beneficiário no quadro da cooperação económica e diversificar as suas parcerias, especialmente com outros países em desenvolvimento. As perspectivas de financiamento de curto prazo são positivas. Em Dezembro de 2009, o FMI² concluiu a sétima revisão do PSI³ e aprovou as políticas públicas do país: é um sinal importante para os doadores, os bancos de desenvolvimento e os mercados. Em 2009, Cabo Verde chegou a acordos sobre diversos empréstimos em condições preferenciais, aos quais não poderá mais aceder depois de 2013. A reclassificação de Cabo Verde é acompanhada de problemas a ultrapassar pelo país, que é fortemente dependente da ajuda externa e de empréstimos em condições preferenciais. O país terá que implementar profundas reformas estruturais e de fazer grandes investimentos para tornar a sua economia sustentável. Cabo Verde tem como objectivo tornar-se uma plataforma internacional em diferentes domínios, nomeadamente, serviços de transporte, devido à sua localização estratégica entre a América do Norte, Europa e África e as suas ligações aéreas entre o Senegal e a Guiné-Bissau; offshore de serviços financeiros e de tecnologias de informação e comunicação (TIC); serviços ligados ao mar, através de seus portos e fábricas de processamento de pescado; cultura, com sua música, festivais de teatro, danças tradicionais e património histórico da Cidade Velha, que foi declarada património mundial pela UNESCO, em Junho de 2009. O Governo lançou um vasto programa de investimentos públicos de médio-prazo que, no segundo Documento de Estratégia de Crescimento e Redução da Pobreza 2008-2011 (PRSP-II), prevê aumentar o orçamento de Cabo Verde de 16 mil milhões de escudos (ECV) em 2008, para 24 mil milhões em 2009, e 31 mil milhões em 2010.

² Fundo Monetário Internacional

³ Policy Support Instrument

As autoridades cabo-verdianas incentivam o sector privado, facilitando o processo de criação de empresas e os procedimentos de liquidação dos impostos e taxas. As autoridades reduziram a tributação directa para as empresas e colocarão em prática em 2010, uma redução dos impostos sobre as importações. Estes impostos irão diminuir gradualmente até se tornarem nulos em 2018, de acordo com as recomendações da Organização Mundial do Comércio (OMC). Cabo Verde é muito favorável ao governo electrónico e diversifica a sua produção de energia, em favor das fontes de energia renováveis, a fim de reduzir a sua dependência do petróleo. Embora o país tenha feito progressos em termos de expansão de estradas e portos, de transporte e distribuição de electricidade, o principal obstáculo para o desenvolvimento da sua economia é a má qualidade das infra-estruturas nas inter-ilhas e, em cada ilha.

O contexto político e social do país continua a ser favorável. Cabo Verde tem atingido um grande número de Objectivos de Desenvolvimento do Milénio (ODM): a percentagem de pobres foi quase reduzida a metade entre 1990 e 2007. Os esforços para desenvolver planos coordenados para a educação, emprego e formação profissional têm como objectivo fazer corresponder as competências criadas aos postos de trabalho disponíveis e, assim, reduzir o desemprego, que é de cerca de 17.8%. Entre os jovens, o desemprego atingiu a taxa de 31%.

1.3. Desenvolvimento do Sector Privado

Segundo a edição de 2010 do Doing Business, do Banco Mundial, o ambiente de negócios em Cabo Verde mantém-se estável, no 146º lugar. Se começar um negócio e pagar impostos ganhou em velocidade e facilidade, graças a iniciativas de *e-government* promovidas pelo Núcleo Operacional da Sociedade de Informação (NOSi), outros aspectos continuam a colocar problemas. Em particular, Cabo Verde está classificado na 183ª e última posição no que respeita ao encerramento de uma empresa (o país reparte o 183º lugar com 26 outros países que não têm legislação eficaz sobre informação e falências). Além disso, se pretende desenvolver o sector privado, é imperioso prosseguir os esforços visando facilitar o acesso à terra. (ver Quadro 6: Evolução do Doing Business de Cabo Verde, pp. 38).

A Agência para o Desenvolvimento Empresarial e Inovação (ADEI), criada em Maio de 2009, visa ajudar os pequenos empreendedores a desenvolver planos de negócios sólidos e facilitar seu acesso ao crédito. Um novo banco, o Novo Banco, e um organismo de ajuda ao financiamento mutual, deverá ser criado em 2010, a fim de facilitar o acesso ao financiamento. O microcrédito tem um forte potencial, mas está ainda num estado embrionário (75,5% dos desempregados não sabem que existem organizações de microcrédito e o sector tem actualmente apenas 50 mil clientes). A Bolsa de Valores de Cabo Verde está a crescer de forma constante. Desde Janeiro de 2010, Cabo Verde aplica as normas contabilísticas internacionais (IFRS).

2. Outros Desenvolvimentos Recentes

O programa de reforma do Estado defende uma abordagem integrada para todos os sectores da administração, a fim de consolidar a democracia e os direitos dos cidadãos, modernizar e descentralizar a administração pública, melhorar o funcionamento do Estado e aumentar a transparência. Em 2009, 8,58% do orçamento de Estado foi dedicado à execução deste programa.

A centralização da informação e a descentralização da governação têm registado progressos impressionantes graças às iniciativas do NOSi. Através de um Balcão Único, as Empresas e as Famílias podem gerir todos os aspectos da sua relação com o Estado, incluindo registos, certidões, impostos e taxas, licenças e autorizações, eleições, cuidados de saúde, educação e protecção social. Este balcão está acessível na Casa do Cidadão, mas também em telefones móveis e numa plataforma Web (www.portondinosilha.cv – Porton di nos ilha) (cerca de 25.000 contas registadas, dados INE de Cabo Verde).

Um empréstimo em condições favoráveis concedido pela China financia um projecto para desenvolver o e-government visando melhorar e ampliar a conectividade a todas as ilhas, e incentivar a educação e a saúde electrónicas. A primeira fase (17 milhões de USD), financia em parte a participação da empresa chinesa Huawei, fornecedora de equipamentos de rede e de telecomunicações. A segunda fase (13 milhões de USD) está a ser negociada. Além de modernizar a Administração Pública, Cabo Verde investiu 47% do seu orçamento de 2009, em infra-estruturas. A melhoria das redes rodoviária e de fornecimento de electricidade, bem como a modernização dos portos e transporte marítimo são o coração do programa de investimento público, em 2010. O transporte subsidiado de passageiros e de mercadorias de uma ilha para outra é lento e pouco fiável, mas uma nova empresa, denominada Cabo Verde Fast Ferry, deve começar a operar durante o ano 2010. O sector das telecomunicações está a evoluir rapidamente. Cabo Verde ambiciona estar ligado, até 2011, à rede internacional através de dois cabos, Atlantis II e WACS, a fim de diversificar os riscos de corte accidental dos cabos submarinos de fibra óptica (ver Figura 4: Infra-Estrutura de Fibra Óptica e Figura 5: Rede Nacional da Administração Pública, pp. 81-82) A taxa de penetração do telefone fixo aumentou ligeiramente, de 13.8 para 15% em 2009, enquanto a de telefones celulares chegou a 65%. Em 2011 ou 2012, o país deve investir em infra-estruturas de rede de fibra óptica, 3G e WiMAX. O acesso à Internet já melhorou, mas poderá melhorar ainda mais quando o acesso à Internet de banda larga for incluído, como previsto, na lei sobre o serviço universal.

3. Mobilização de Recursos Públicos

Cabo Verde introduziu a fiscalidade electrónica em 2008. Na cidade da Praia, a capital, 13% das famílias e apenas 15% das empresas utilizaram o sistema, em 2009, mas a percentagem deve aumentar à medida que a confiança aumentar e melhorar o acesso à Internet. As empresas também beneficiam de incentivos, como reembolsos prioritários se estiverem registadas no sistema electrónico. O facto de Cabo Verde utilizar a fiscalidade electrónica e integrar dados de diferentes

sistemas (Impostos, Alfândegas, Tesouro e Licenças) encoraja o cumprimento das obrigações fiscais. A fiscalidade electrónica deve permitir aumentar significativamente a cobrança dos impostos indirectos, nomeadamente do IVA. O cruzamento de dados fiscais por via electrónica deve incentivar algumas actividades informais a tornarem-se formais, num país onde mais da metade da economia estará no sector informal e até mesmo grandes empresas muitas vezes estão envolvidas em actividades informais. Desde 2010, as deduções foram introduzidas para as empresas que declaram empregar trabalhadores locais. Aliviar a carga fiscal também pode incentivar à formalização das actividades. Em 2009, foi realizada uma campanha para incentivar a emissão de recibos de compras realizadas, a fim de obrigar o prestador de serviços a pagar as taxas correspondentes.

Capítulo IV | Estudo de Caso: O Governo Electrónico em Cabo Verde

1. Governo Electrónico

O Governo Electrónico é o processo de modernização da governação baseado na utilização das tecnologias de informação e comunicação que coloca o cidadão e as empresas no centro das atenções, permite maior acesso e qualidade da informação pública, promove a melhoria da prestação e da acessibilidade de serviços públicos, aumenta as oportunidades de participação cívica e democrática, tornando a governação e a Administração Pública mais eficaz e eficiente, menos onerosa e mais responsabilizada. Simultaneamente o Governo Electrónico contribui para o crescimento da economia digital e da sociedade da informação, promovendo o desenvolvimento sustentado, contribuindo para reduzir os níveis de pobreza e as desigualdades ao proporcionar maior acessibilidade aos serviços do Estado e a oportunidades socio-económicas.

1. PESI e PAGE

O Programa Estratégico para a Sociedade de Informação (PESI) e o Plano de Acção para a Governação Electrónica (PAGE) são os dois documentos de orientação estratégicos, que suportam as várias acções da Reforma do Estado e transformação competitiva do País fortemente ancorada na utilização intensiva dos recursos tecnológicos e na qualificação dos recursos humanos. O Plano de Acção para a Governação Electrónica (PAGE) tem como objectivo definir as linhas de orientação estratégica para o Governo Electrónico, estabelecendo de forma pragmática e objectiva os eixos de actuação, as acções e projectos, assim como o respectivo calendário de execução, com vista a promover a concentração de esforços e de recursos em torno das prioridades identificadas. O PAGE enquadra-se no Programa Estratégico para a Sociedade da Informação (PESI), principal ferramenta de planeamento estratégico e execução operacional das políticas para a Sociedade da Informação em Cabo Verde. Neste contexto, este Plano de Acção para a Governação Electrónica detalha o conteúdo do Pilar 3 – Uma Governação mais Próxima dos Cidadãos, do Programa Estratégico para a Sociedade da Informação (PESI).

1.1. Enquadramento da Governação Electrónica no PESI

O Programa Estratégico da Sociedade da Informação (PESI) representa o documento de referência para o desenvolvimento da Sociedade da Informação em Cabo Verde. Uma vez que a abordagem metodológica apresentada no PESI atribui à Governação Electrónica um papel determinante para o desenvolvimento da Sociedade da Informação em Cabo Verde, o Plano de Acção para a Governação Electrónica (PAGE) deve ser visto como um subconjunto de intervenções no âmbito de uma visão estratégica mais abrangente, condicionando-se mutuamente.

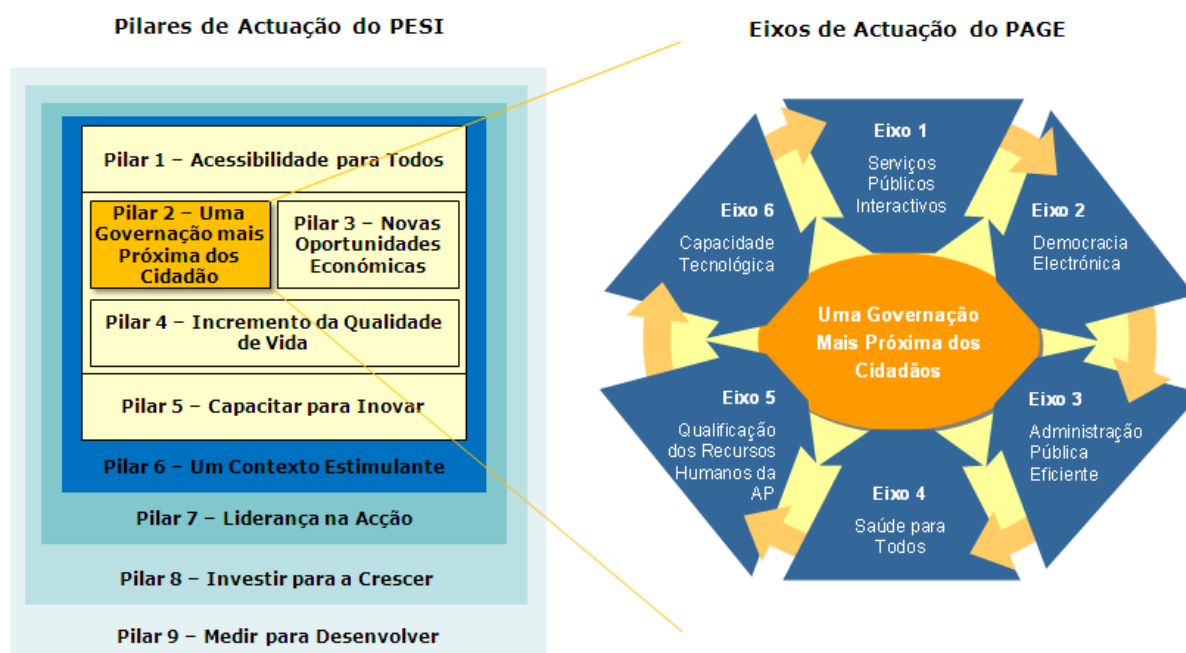


Figura 1: Governação Electrónica no âmbito da Sociedade de Informação¹

1.2. Programa Estratégico para a Sociedade de Informação (PESI)

O PESI assenta na promoção dos cinco (5) desafios de desenvolvimento de Cabo Verde, em sete (7) vertentes de actuação e em nove (9) pilares de intervenção (5 de conteúdo e 4 de contexto), conforme indicado a seguir:



Figura 2: PESI – Síntese²

¹ Fonte PAGE

² Fonte PESI

Estes nove pilares de intervenção implicam o desenvolvimento do partenariado para sociedade de conhecimento informação que deve incluir Governo, Academias Públicas e Privadas, Empresas, Sociedade Civil, Diáspora, e parceiros internacionais – Microsoft, Intel, Oracle, China, USA, Portugal, Espanha, entre outros.

Neste estudo, o pilar que nos interessa é o Pilar 2 → Uma Governação Mais Próxima dos Cidadãos.

“A concretização de uma Governação Electrónica mais próxima dos cidadãos e indutora de investimento externo e competitividade empresarial, requer a utilização estratégica e operacional das TIC de forma coordenada em prol da prestação de serviços públicos de qualidade, da melhoria da gestão interna, de uma ampla participação dos cidadãos, suportados por uma arquitectura tecnológica de banda larga, interoperável e segura.”

1.3. Plano de Acção para a Governação Electrónica (PAGE)

O segundo pilar do PESI - “Uma governação mais próxima do cidadão” - foi desenvolvido num documento autónomo que é o Plano de Acção para a Governação Electrónica (PAGE), que define as linhas de orientação estratégica a adoptar, as prioridades de actuação e as acções e projectos que materializam a governação electrónica. Traduz-se num plano de gestão do conhecimento e informação através da partilha ou integração dos sistemas de informações e conhecimentos das diversas áreas e sectores, orientadas para os resultados, através da utilização das melhores praticas em matérias de plataformas de comunicação, sistemas de informação e de ligação em rede. O Plano de Acção tem em conta que a utilização das TIC na Administração do Estado é uma realidade irreversível em Cabo Verde e que passos importantes foram já dados em direcção à Governação Electrónica. Por forma a conferir maior operacionalidade ao Plano de Acção foram definidos seis eixos de actuação para a Governação Electrónica que reflectem directamente os seis objectivos estratégicos identificados, para além do objectivo genérico de contributo para a Sociedade da Informação. Os Eixos mais importantes para este estudo foram os seguintes:

Eixo 1 – Serviços Públicos Interactivos

A melhoria dos serviços públicos, através da utilização de novas formas de relacionamento com os cidadãos e as empresas, requer uma abordagem faseada, baseada na prioritização da disponibilização de serviços públicos interactivos, suportados pela reestruturação de processos de retaguarda e pela promoção da adesão aos serviços disponibilizados.

Eixo 3 – Administração Pública Eficiente

O processo de transformação da Administração Pública cabo-verdiana passa pela agilização, racionalização e aumento da transparência da gestão, com enfoque no sistema financeiro, tendo em vista uma abordagem global, abrangente e completa, que dê suporte a uma governação mais próxima do cidadão. (Casa do Cidadão, Cadastro Fiscal, Base de dados dos Registo e Notariado....)

1.4. Legislação

A natureza transversal dos desafios da sociedade de informação assenta numa estratégia coerente que envolve a sociedade e o governo, como um todo. Nesta perspectiva, pela Resolução nº 15/2003 publicada na 1ª série do B.O nº 20 de 7 de Julho, o Governo criou a Comissão Interministerial para a Inovação e Sociedade de Informação – CIISI, que é uma estrutura de coordenação da promoção da sociedade de informação e da governação electrónica, abrangendo toda a administração directa e indirecta do Estado e as autarquias locais. A CIISI foi dotada, pela mesma Resolução, de um núcleo operacional para propor e executar as medidas de política nas áreas da inovação, da sociedade de informação e da governação electrónica denominado Núcleo Operacional da Sociedade de Informação (NOSi), que se constitui como o seu braço executivo e que sucede à UC-RAFE - Unidade de Coordenação do programa de Reforma da Administração Financeira do Estado nomeadamente nos direitos e obrigações. Em conformidade e para efeitos do disposto no artigo 6º da resolução nº 15/2003 de 7 de Julho, a estrutura organizacional, o funcionamento e o quadro do pessoal do NOSi constam do próprio regulamento.

2. Modernização Administrativa

A Administração Pública é um sector estratégico para o desenvolvimento de Cabo Verde. O processo de modernização e transformação da Administração Pública é fundamental na consolidação do estado de direito democrático e da boa governação e é determinante para a estratégia de crescimento para a próxima década. Não obstante os ganhos obtidos e reconhecidos, subsistem ainda muitos constrangimentos na administração pública cabo-verdiana que continuam a dificultar uma rápida modernização do sector inibindo melhores níveis de eficiência, pelo que, indo ao encontro das expectativas dos cidadãos, empresas e sociedade civil, é preciso consolidar as acções da governação e estender os resultados a toda a administração pública central e local, de forma que todos tirem vantagens de uma administração pública eficiente e moderna.

O Governo, na próxima legislatura, vai priorizar um programa de modernização da administração pública realista, feita a passos positivos, firmes e consequentes, ao serviço dos cidadãos e das empresas e promotor da democracia, do desenvolvimento económico e da modernização de Cabo Verde.

2.1. Grandes Objectivos

Neste sentido, as medidas preconizadas pelo Governo até ao final da legislatura visam:

- ✓ Facilitar a vida dos cidadãos e empresas;
- ✓ Expansão da governação electrónica a todos os níveis de governo com especial incidência aos serviços públicos desconcentrados;
- ✓ Desburocratização e simplificação dos procedimentos administrativos em todos os serviços públicos com especial relevância para os serviços de finanças, saúde, educação e administração pública;

- ✓ Formação e qualificação contínua dos recursos humanos e melhoria das condições de trabalho;
- ✓ Adopção de critérios modernos de gestão de recursos humanos;
- ✓ Contenção de custos da administração pública, tanto no que se refere a gastos com pessoal como bens e serviços;
- ✓ Racionalização e melhoria da eficácia da administração pública;
- ✓ Adequação da administração pública aos objectivos de crescimento económico;
- ✓ Instituir eficiência e rigor na gestão dos recursos organizacionais da administração pública;
- ✓ Reforçar a coordenação interdepartamental e entre os serviços desconcentrados.

2.2. Elementos de Estratégia

Nos últimos anos, o Governo tem vindo a concretizar um forte programa de modernização e transformação da Administração Pública, com suporte na utilização das Novas Tecnologias em todas as esferas do Governo, de forma a estimular a mudança da Cultura Organizacional e a construção de uma Administração Pública flexível e conectada.

Pretende-se criar, assim, um novo modelo de governo electrónico traduzida em bens e serviços públicos de alta qualidade, orientados para os cidadãos e para as empresas, cuja estratégia será assente nos seguintes princípios básicos de orientação: (i) Desburocratização/Simplificação Administrativa; (ii) Descentralização; (iii) Transparência; (iv) Responsabilização; (v) Ética; (vi) Profissionalismo; (vii) Competitividade; (viii) Enfoque no Cidadão e nas Empresas.

O atendimento público ao Cidadão/Cliente merece atenção permanente, com eliminação dos procedimentos operacionais desnecessários, de forma a facilitar a vida do Cidadão e Empresas, priorizando as acções de bom atendimento e privilegiando os serviços mais procurados (Saúde, Finanças, Educação e Justiça). Pautando-se a Administração Pública pela transparência e responsabilização, será estimulada a participação da Sociedade Civil no processo decisório de forma a possibilitar um maior controlo social das acções do governo e estimulando assim a uma maior legitimidade da acção estatal e da responsabilização e avaliação dos agentes públicos pelos resultados.

2.3. Medidas de Política

Para prosseguir os objectivos e estratégias foram adoptadas as medidas seguintes:

1. Implementação das redes da Casa do Cidadão;
2. Implementação do Portal do Governo de Cabo Verde³ e Portal do Cidadão⁴
3. Melhorar a qualidade de acolhimento e atendimento dos cidadãos e dos empresários nos serviços públicos, materializando progressivamente as medidas contidas na Lei da Modernização Administrativa;

³ www.governo.cv

⁴ www.portondinosilha.cv

4. Desenvolver modelos e valores gerenciais para o sector público capazes de produzir resultados, desenvolver a cultura de melhoria contínua e excelência na prestação dos serviços públicos e reformar a dimensão gestão do Estado;
5. Organizar e avaliar o serviço público em função de objectivos e resultados;
6. Criar um programa nacional nos serviços públicos mais procurados, de eliminação de procedimentos desnecessários, eliminação de licenças e autorizações, priorizando os serviços das Finanças, Saúde, Justiça e Educação incentivado nomeadamente através da atribuição do Prémio Boas Práticas na Administração Pública;
7. Adopção de medidas legislativas e de um programa de surgimento de organizações da sociedade civil vocacionadas para, no quadro de parcerias publico/privado, assumirem a responsabilidade de gestão de determinados serviços nas áreas da educação, saúde, acção social, ambiente, cultura, equipamento social, etc;
8. Rever o regime jurídico geral dos institutos públicos, serviços autónomos e fundos visando garantir a eficiência económica nos custos suportados e nas soluções adoptadas para prestar o serviço;
9. Implementar a inspecção administrativa, nomeadamente através da generalização do livro de reclamações e sugestões nos serviços públicos, com o objectivo de fazer o acompanhamento da aplicação das medidas da lei da modernização administrativa, pelos diversos serviços públicos ao nível de todos o país e nas embaixadas;
10. Implementar um Programa de Qualidade nos Serviços Públicos sobretudo os voltados para o Cidadão e Empresas.

3. Casa do Cidadão

3.1. Apresentação

A “Casa do Cidadão” é na sua essência uma Entidade de Atendimento (EA), onde o Utente, Cidadão ou Empresa, encontra os principais serviços que habitualmente necessita. Os Serviços Públicos da nova geração são prestados pelos canais Presencial, Voz e Web, por uma entidade que conhece com prontidão as necessidades do cidadão e tem uma percepção unificada da Administração Pública. A sua missão é facilitar o relacionamento entre o Estado, no cumprimento das suas Obrigações e o Cidadão, no usufruto dos seus Direitos, de forma simplificada, segura e conveniente proporcionando uma racionalização e uma gestão integrada e articulada de sistemas de informação.

Esta prestação de serviços está assente nos seguintes pressupostos principais:

- ✓ *Foco no cidadão:* O cidadão está no centro do modelo (*citizen-centric*) e passa a ser o alvo das atenções. A entidade de atendimento preocupa-se em maximizar a sua satisfação.
- ✓ *Transversalidade:* A prestação de serviços na Casa do Cidadão é transversal em relação às orgânicas existentes nas diversas entidades da Administração Pública, existindo um único atendimento para diferentes serviços públicos.

A elaboração dos serviços da Casa do Cidadão está assente nos Eventos da Vida do Cidadão: Nascimento; Identificação; Automóvel & Circulação; Habitação & Imóveis; Certidões (efeitos externos); Responsabilidades periódicas e Pagamentos.

Identificação e Cidadania → Eventos Certidões

A Casa do Cidadão caracteriza-se pela integração sistémica de dados com clara vantagem de consultas rápidas. Por isso, internamente na Casa do Cidadão e na Administração Pública, as certidões são substituídas por consultas certificadas electronicamente.

Os produtos destes eventos só servirão para despoletar serviços privados ou externas às entidades directamente vinculadas na Casa do Cidadão. As certidões serão comprovativos de:

- ✓ Situação pessoal – nascimento, casamento, óbito e vida
- ✓ Situação criminal (quando nada consta)
- ✓ Situação fiscal
- ✓ Direitos de propriedade – matricial, aforamento, predial, automóvel

Para nosso estudo iremos somente focar no Evento Certidões.

Em apenas um ano de funcionamento a Casa do Cidadão promoveu a modernização e simplificação dos serviços burocráticos, ao simplificar e integrar orgânicas de vários departamentos estatais, com sensíveis resultados de qualidade para o utente. Os meios electrónicos utilizados na Casa do Cidadão permitiram que os processos administrativos ficassem mais expeditos e um utente ou um cidadão, ou ainda qualquer empresa, neste momento, pode encontrar os serviços de que necessita, de forma conjunta.

3.2. As Estruturas da Casa do Cidadão

A rede de balcões presenciais da Casa do Cidadão (CC), um ano depois da inauguração da sua sede, na cidade da Praia (finais de 2008), tem registado um crescimento exponencial directamente proporcional à satisfação que a mesma proporciona às necessidades dos cidadãos cabo-verdianos, residentes no estrangeiro e na diáspora. Em várias ilhas mas, também, nos diferentes países de acolhimento, o número de balcões da CC tem crescido de maneira significativa, facultando uma cobertura que já envolve três continentes e cerca de uma dezena de países.

3.2.1. Ilhas

Santiago: Cidade da Praia; Sal e São Vicente.

3.2.2. Balcões no País

Direcção de Formação e Qualificação de Quadros – Praia (Santiago); Direcção Geral do Ensino Superior; Escola Secundária Abílio Duarte – Palmarejo (Santiago); Escola Secundária de Chão Bom – Tarrafal (Santiago); Fogo; Brava.

3.2.3. Na Diáspora

Lisboa foi a primeira cidade estrangeira contemplada com um balcão da CC na Embaixada de Cabo Verde, seguindo-se, Boston (EUA), no Consulado Geral. Ainda em Portugal existem, concretamente em Odivelas e Faro, outros balcões nas instalações locais da Loja do Cidadão (projecto português equivalente à Casa do Cidadão). Em Paris (França), Roterdão (Holanda), Roma (Itália) em Madrid (Espanha), Bruxelas (Bélgica) e Luxemburgo, foram recentemente inaugurados novas estruturas da CC, que funcionam junto das representações diplomáticas cabo-verdianas nessas cidades. No Continente Africano: Bissau (Guiné), Dakar (Senegal) e Abidjan (Costa do Marfim).

3.2.4. Brevemente

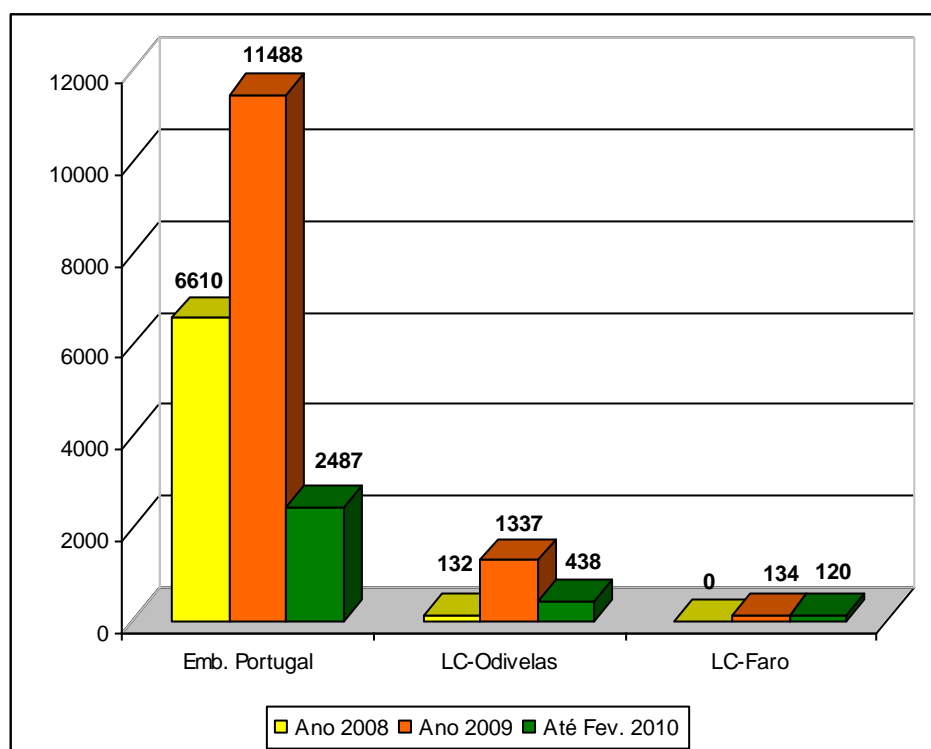
Os próximos passos serão a instalação de novas estruturas presenciais da Casa do Cidadão em África, a saber Luanda (Angola), São Tomé (São Tomé e Príncipe) e Brasil, onde se regista uma também significativa presença de comunidades cabo-verdianas.

3.3. Casa do Cidadão em Portugal

O alargamento da rede de balcões da Casa do Cidadão constitui um esforço importante inscrito no programa de incremento da cidadania interactiva e de reforma do Estado por parte do Governo cabo-verdiano, que inscreveu como uma das suas grandes ambições «*aproximar a Administração Pública dos Cidadãos*», independentemente de onde residam, no país ou na diáspora. A par desse esforço de universalizar a presença da Casa do Cidadão em todo o mundo, as autoridades cabo-verdianas também procuram aumentar e melhorar o número e o nível dos serviços prestados pela CC, buscando ir ao encontro das necessidades dos cidadãos. Os cabo-verdianos residentes na diáspora (nos países referidos anteriormente) já podem solicitar Certidões de Óbito e Certificados de Registo Criminal além de outras certidões on-line (nascimento, casamento, perfilhação, dívida fiscal, etc).

A disponibilização desses serviços resulta de um acordo de cooperação de modernização administrativa assinado entre Portugal e Cabo Verde, e visa aproximar os cidadãos cabo-verdianos, residentes em Portugal, da Administração Pública de Cabo Verde.

No Quadro nº. 3, verificamos que desde o Portal *Porton di nos Ilha* disponibilizou as Certidões on-line, foram emitidas no seu total 22 740 Certidões (até Fevereiro 2010).



Quadro 3: Número de pedidos de Certidões On-Line em Portugal

3.4. Os Serviços

Os Serviços prestados no Atendimento Remoto (Canal Voz) - Service Center 002008 são de: Informações / Esclarecimento / Apoio; Através de e-mail: informações sobre todos os assuntos ligados à Administração Pública; Elaboração de campanhas sazonais; Registo no Portal *Porton di nos Ilha*; Controle de sugestões, reclamações e pedidos de informação e Controle de LOGS⁵ de Pagamento.

A partir do Portal <http://www.portondinosilha.cv/> (Canal Web) e estando registado pode obter-se (sem ter que se dirigir a nenhum posto específico): Certidões online (Nascimento, Casamento, Perfilhação, Dívida Fiscal); Registo Criminal, Declaração de NIF; Certificado de Admissibilidade de Firma / Expressão de Fantasia (para a obtenção de um nome pré aprovado para a criação da sua empresa); Formulários e Pagamentos Electrónicos; Consulta à conta corrente junto à Direcção Geral das Contribuições e Impostos.

3.5. Próximas Etapas

Expansão da Casa do Cidadão a todo território nacional e resto da Diáspora e autenticação no portal; Continuação do desenvolvimento de novos produtos da Casa do Cidadão (registo predial e licenciamentos).

⁵ Processo de registo de eventos relevantes num sistema computacional.

4. Modelo do Governo Electrónico de Cabo Verde

O modelo actual é o estabelecimento de um novo paradigma cultural de inclusão digital, focado no cidadão/cliente (*"citizen-centric"*), com a redução de custos unitários, a melhoria da gestão e da qualidade dos serviços públicos, a transparência e a simplificação de processos.

A informação terá de surgir como um factor estratégico de construção da base cultural e comportamental da sociedade e do novo modelo de gestão pública, visando alguns dos seguintes objectivos estratégicos:

- ✓ A interacção com o cidadão (*do Governo para o Cidadão - G2C*);
- ✓ A melhoria da sua própria gestão interna (*do Governo para a Governação - G2G*);
- ✓ A integração com parceiros e operadores económicos (*do Governo para os negócios - G2B*)

A implementação deste modelo pretende criar uma nova estrutura relacional envolvendo os principais actores neste processo: Governo, Cidadãos/Clientes e Empresas.

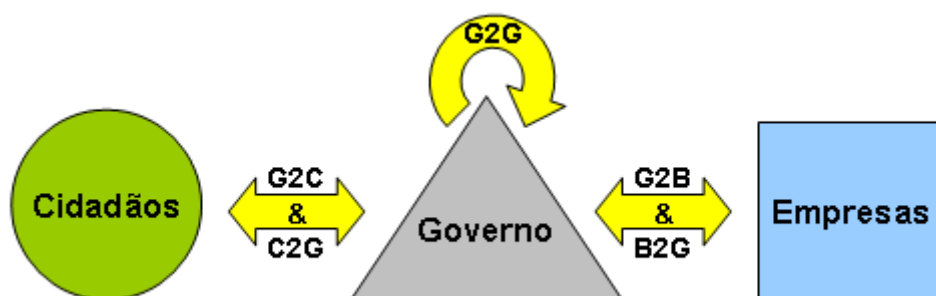


Figura 3: Interação dos diferentes intervenientes no *e-government*

Em todos os casos o relacionamento tem lugar nos dois sentidos entre as partes envolvidas. Podemos então considerar:

- ✓ C2G: Fornecimento de informações do cidadão, Formulários e Pagamentos Electrónicos; Consulta à conta corrente junto à Direcção Geral das Contribuições e Impostos;
- ✓ G2C: Fornecimento de informação pública e transparência de informação acerca da sua actividade (Utente/Cliente);
- ✓ G2G: Introdução de TICs no back-office, transacções intra e intergovernamentais, redes governamentais, utilização de standards, troca de conhecimento;
- ✓ G2B: Prestação de serviços e informações, certificados de Admissibilidade de Firma;
- ✓ B2G: Preenchimento de informação empresarial, taxas, etc.

5. Indicadores

5.1. Macro-Económicos do País

A sociedade cabo-verdiana registou avanços significativos nos planos sociais e económicos desde a sua independência e, sobretudo, nas duas últimas décadas. Os sectores da educação, da saúde, da infra-estruturação, da democratização e da participação dos cidadãos conheceu importantes melhorias. No entanto, estes avanços carecem de sustentabilidade e, neste domínio, é fundamental que sejam encontradas soluções eficientes, eficazes e efectivas.

A economia cabo-verdiana apresenta um problema estrutural de desequilíbrio entre a produção nacional e a despesa interna (consumo privado, formação de capital e despesas governamentais). Também ao nível da qualificação é importante reforçar os níveis de qualificação académica e profissional de forma a que possam constituir-se como a base para o desenvolvimento económico. Especialmente nos últimos dez anos foram instituídas reformas com impacto na economia que se traduziram numa maior dinâmica de desenvolvimento do sector privado (embora maioritariamente no ramo do comércio e serviços virados para o mercado interno), acréscimo do fluxo de investimento estrangeiro (directo e em carteira), aumento e alteração da estrutura das exportações de bens (com peso significativo da exportação de produtos da indústria ligeira, especialmente confecções e calçado, e diminuição dos produtos tradicionais), estabilidade do mercado de consumo e dos preços e retoma do crescimento económico com uma taxa média anual de crescimento económico de cerca de 6,8% entre 1993-2000.

A melhoria das condições de vida da população é igualmente um dado adquirido e este facto sente-se ao nível dos principais indicadores de referência: Índice de desenvolvimento humano: Cabo Verde ocupa o lugar 102 num total de 177 países; Índice de boa governação e democracia: 34º em 167 países; e Índice de percepção da corrupção: 49º num total de 180 países.

É precisamente por causa de questões estruturais que o Produto Interno Bruto (PIB) per capita (\$3.100) relativamente elevado, não assume a mesma relevância verificada noutros países com um nível de desempenho semelhante e integrados no mesmo grupo de desenvolvimento de Cabo Verde, sobretudo tendo em conta a forte monetarização da economia cabo-verdiana. A actual estrutura do PIB não é muito distinta da estrutura da década de 80 do século passado. A economia continua centrada no sector de serviços – sobretudo orientado para o mercado interno – na construção civil e num sector primário débil muito condicionado pela escassez de recursos naturais, designadamente no que respeita a terra arável, água, recursos florestais, haliêuticos e minerais. O sector do turismo, sector de referência da economia cabo-verdiana, que apresenta fortes vantagens competitivas, recebeu um impulso devido ao investimento externo e os indicadores mostram que houve um aumento significativo de fluxos turísticos, levando a que este sector represente actualmente cerca de 30% do PIB. Desde 1992 verifica-se o desenvolvimento de esforços de investimento em infra-estruturas (aeroportuárias, portuárias, rodoviárias, etc.) como base para uma estratégia de posicionamento de Cabo Verde como hub atlântico.

5.2. Nações Unidas

A edição de 2010 das Nações Unidas *E-Government Survey*, o quinto de uma série iniciada em 2003, diz-nos que o governo electrónico deve desempenhar um papel cada vez maior no desenvolvimento. Muitos países têm feito grandes avanços nos últimos dois anos, em parte devido aos recentes avanços extraordinários na difusão de tecnologia. Com a sua resposta, qualidades centradas no cidadão (*citizen-metric*), o governo electrónico pode contribuir de forma decisiva para a realização dos Objectivos Do Milénio, em particular no desenvolvimento das regiões.

Cabo Verde, na 108ª posição mundial, ocupa a 6ª. Posição a nível africano e é o primeiro dos países de língua oficial portuguesa, de acordo com o mais recente relatório das Nações Unidas ("UN e-Government Survey 2010").

No continente, Tunísia, Maurícias, Egipto, África do Sul e Seychelles ocupam os cinco primeiros lugares. Entre os países africanos de língua oficial portuguesa São Tomé e Príncipe ocupa o 128º lugar na classificação mundial, Angola o 132º, Moçambique a 161ª posição e a Guiné-Bissau a 179ª posição da tabela geral. A sub-região da África Ocidental é a região que tem a classificação mais baixa no Survey 2010, apresentando praticamente nenhuma melhoria desde o Survey de 2008. Isto deve-se principalmente de as infra-estruturas de telecomunicações serem pobres e à baixa capacidade humana na região. O acesso á banda largo é quase inexistente, no entanto Cabo Verde lidera com 1,48 assinantes/100 habitantes. Do grupo, Cabo Verde é o que tem melhores infra-estruturas de telecomunicações e de melhores capacidades humanas.

O E-Readiness de Cabo Verde é neste relatório de 0,4054, pouco inferior à média mundial que é de 0,4406. A parceria estratégica estabelecida com a Microsoft que inclui a criação do Centro de Inovação, os projectos em curso com a China que visam o reforço das infra-estruturas e as medidas institucionais em curso para a criação do partenariado para a Sociedade de Informação constituem iniciativas que fazem com que Cabo Verde esteja no Top 10 dos países Africanos e cada vez mais próximo da média mundial.

Quadro 4: Evolução da posição de Cabo Verde do *E-Government*

E-Government Survey das Nações Unidas					
Cabo Verde	2010	2008	2005	2004	2003
Rank (total 192 países)	108	104	116	107	113
<i>E-Government (E-Readiness Índice)</i>	0,4054	0,4158	0,3346	0,3442	0,322
<i>Serviços Online (Web Measure Índice)</i>	0,2698	0,383	0,1731	0,181	0,131
<i>Capital Humano</i>	0,7858	0,7629	0,75	0,77	0,75
<i>Infra-Estruturas Tecnológica</i>	0,1645	0,0973	0,0808	0,081	0,086
E-Participação	0,1714	0,1591	0,0794	0,1148	0,069
Média Sub-Região África Ocidental	0,2156	0,211	n/a	n/a	n/a
Média Região África	0,2733	0,2729	0,2642	0,2528	0,246
Média Região Américas	0,479	0,4936	0,5889	0,58	0,57
Média Região Ásia	0,4424	0,447	0,4251	0,396	0,4235
Média Região Europa	0,6227	0,649	0,6012	0,587	0,558
Média Região Oceânia	0,4193	0,4338	0,2888	0,301	0,351
Média Mundo	0,4406	0,4514	0,4267	0,413	0,402

Fonte: Conceção própria a partir dos dados do E-Government Survey das Nações Unidas

A lista das Nações Unidas é estabelecida com base num índice quantitativo composto por indicadores de acesso à Internet, das infra-estruturas de telecomunicações e da qualificação dos recursos humanos.

Quadro 5: Descrição das três componentes do Índice de *E-Readiness*

Componente	Descrição
Índice de Webização	Baseia-se num modelo de cinco estágios de desenvolvimento, nomeadamente (i) presença emergente, (ii) presença reforçada, (iii) presença interactiva, (iv) presença transaccional e (v) presença em rede.
Índice das Infra-Estruturas de Telecomunicações	Resulta da média ponderada de seis índices primários relacionados com o número de: computadores pessoais; utilizadores de internet; linhas telefónicas; telefones móveis; televisores; todos eles por cada mil habitantes.
Índice de Capital humano	Contempla a média da taxa de literacia nos adultos composta por: 2/3 de peso á literacia nos adultos e 1/3 de peso à taxa de inscrição no ensino primário, secundário e superior.

Fonte: Conceção própria a partir do Global E-Government Readiness Report, ONU

O *E-Participation Index* avalia a qualidade, utilidade e relevância da informação e dos serviços disponíveis e a vontade/pró-actividade dos países em envolver os cidadãos em processos decisoriais

através das TIC. O *E-Participation Index* é composto por três secções: *e-informação*, *e-consulta* e *e-decisão*, que são os elementos qualitativos equivalentes à análise de websites que resulta no Índice de Webização.

5.3. Doing Business

O Doing Business oferece uma medida quantitativa de regulamentações para iniciar um negócio, lidar com alvarás de construção, empregar trabalhadores, registrar a propriedade, obter crédito, proteger os investidores, pagar impostos, importar e exportar, cumprir contratos e fechar um negócio - segundo a forma em que elas se apliquem a pequenas e médias empresas nacionais.

Uma premissa fundamental do Doing Business é que a actividade económica requer boas regras. Isso inclui regras que estabeleçam e esclareçam os direitos de propriedade e reduzam os custos para solucionar disputas, regras que aumentem a previsibilidade das interacções económicas e regras que forneçam às partes de um contrato protecções básicas contra abuso. O objectivo: regulamentações criadas para serem eficazes, acessíveis a todos que precisem usá-las e simples em sua implementação. Assim sendo, alguns indicadores do relatório Doing Business atribuem uma classificação mais elevada para uma maior regulamentação, como por exemplo requisitos mais rigorosos na divulgação de transacções relacionadas com partidos. Alguns fornecem uma classificação mais elevada para uma forma mais simplificada de implementar a regulamentação existente, como por exemplo preencher formalidades para iniciar um negócio em um serviço centralizado.

O projecto Doing Business engloba dois tipos de dados. O primeiro é proveniente da leitura das leis e dos regulamentos. Os segundos são indicadores de tempos e etapas que medem a eficácia na obtenção de uma meta regulatória (como a concessão da identidade legal de um negócio). Nos indicadores de tempos e etapas, as estimativas de custo são registradas com base em uma tabela de taxas oficiais, conforme aplicável. Aqui, o Doing Business inspira-se no trabalho pioneiro de Hernando de Soto para aplicar a abordagem de tempos e etapas usada inicialmente por Frederick Taylor para revolucionar a produção do Modelo T Ford. De Soto usou a abordagem na década de 1980 para mostrar os obstáculos enfrentados para estabelecer uma fábrica de roupas nos arredores de Lima.

Cabo Verde neste indicador está colocado na Região África Subsariana a nível de rendimento está enquadrado “lower middle income”, população residente 498 672 habitantes e per capital 3,131.10 USD.

Comparado com seis dos países com melhor governação da África Subsariana, Cabo Verde apresenta, por um lado, custos de despedimento moderados mas, por outro lado, tem um índice de dificuldade de despedimento acima de todos os outros países analisados. Esta situação pode evidenciar uma legislação laboral rígida que dificulta o despedimento. Por outro lado, Cabo Verde apresenta processos de abertura de empresa e registo de propriedade mais lentos que a maioria dos

países e, por inerência, menos eficientes e citizen-friendly. Quanto ao comércio internacional, os trâmites para importação e para exportação são mais rápidos que os da maioria dos países analisados, evidenciando processos mais eficientes.

Quadro 6: Evolução do Doing Business de Cabo Verde, 2006-2009

Doing Business Cabo Verde				
	2010	2009	2008	2007
	(Ano 2008/09)	(Ano 2007/08)	(Ano 2006/07)	(Ano 2005/06)
Ease of Doing Business	146	147	132	125
Abertura de Empresas	136	164	156	144
Obtenção de Licença de Construção	83	79	79	93
Contratação de Trabalhadores	167	168	143	137
Registo de Propriedades	126	125	127	122
Obtenção de Crédito	150	131	68	65
Protecção aos Investidores	132	127	122	135
Pagamento de Impostos	110	116	117	100
Comércio Além Fronteira	58	60	51	20
Cumprimentos de Contratos	38	40	56	80
Encerramento de Empresas	183	183	178	151

Fonte: Concepção própria a partir de dados do Relatório Doing Business de 2010, 2009, 2008 e 2007.

Reformas efectuadas no ano 2008/09:

- ✓ Positivas: Abrir um negócio; Pagar impostos.
- ✓ Negativas: Obtenção de Crédito.

5.4. Governação Ibrahim Index

A *Kennedy School of Government da University of Harvard*, consultando um painel de académicos e líderes de empresas africanos, supervisiona o Ibrahim Index, que avalia a governação nas 48 nações da África Subsaariana. O Ibrahim Index avalia a qualidade da governação com base em 57 critérios distribuídos por 4 categorias: Segurança e Estado de Direito; Participação e Direitos Humanos; Oportunidade Económica Sustentável e Desenvolvimento Humano.

Cabo Verde ocupa o segundo lugar no índice de 2008 (construído com dados relativos a 2007) entre as 48 nações da África Subsaariana, conforme seguidamente se demonstra.

Quadro 7: Top 10 do Índice Ibrahim de 2008

Colocação	País	Pontuação integral	Segurança e Estado de Direito	Participação e Direitos Humanos	Oportunidade Económica Sustentável	Desenv. Humano
1	Maurícia	82.83	88.96	80.71	80.47	83.16
2	Cabo Verde	78.01	89.94	79.58	68.05	74.46
3	Seišeles	77.13	75.46	70.63	64.51	97.91
4	Botsuana	73.59	85.05	72.91	68.34	68.16
5	África do Sul	69.44	70.28	76.99	62.09	68.41
6	Namíbia	68.81	79.53	72.67	61.73	61.29
7	Gana	65.96	71.25	75.23	49.65	67.72
8	Tunísia	65.81	62.54	41.12	69.64	89.94
9	Lesoto	61.18	68.93	72.43	50.77	52.58
10	S. Tomé e Príncipe	60.23	67.51	64.23	42.71	66.46

Fonte: Conceção própria a partir dos dados disponíveis no Site www.imobrahimfoundation.org

Considerando o grupo dos seis países melhor posicionados no índice, Cabo Verde destaca-se positivamente por ter a maior segurança e negativamente por apresentar baixa oportunidade económica. Há, portanto, margem para potenciar o crescimento económico através de políticas de reforma que alavanquem a oportunidade económica.

Quadro 8: Evolução do Índice Ibrahim de Cabo Verde, 2000-2007

Índice Ibrahim								
Categorias	2007	2006	2005	2004	2003	2002	2001	2000
Segurança e Estado de Direito	89,94	88,79	89,61	90,71	89,98	89,37	90,15	91,74
Participação e Direitos Humanos	79,58	77,16	74,51	78,52	78,34	78,00	77,97	78,38
Oport. Económico Sustentável	68,05	60,06	54,00	53,81	54,50	53,17	52,94	52,92
Desenvolvimento Humano	74,46	73,34	72,68	71,76	71,58	73,82	71,02	72,91
Pontuação	78,01	75,10	72,70	73,70	73,59	73,59	73,02	73,99

Fonte: Conceção própria a partir dos dados disponíveis no Site www.imobrahimfoundation.org

5.5. Índice da Liberdade Económica

O Índice de Liberdade Económica é uma publicação conjunta da *Heritage Foundation* e do *Wall Street Journal*. O Índice de Liberdade Económica 2010 abrange 183 países ao redor do mundo, classificando 179 deles utilizando um grau de liberdade económica baseado em dez medidas de liberdade, desde liberdade da economia, eficiência de regulação, estado de direito e competitividade.

Os princípios básicos da liberdade económica enfatizados no índice são de habilitação do indivíduo, tratamento igualitário e incentivo à competição.

Quadro 9: Top 10 do Índice de Liberdade Económica

Índex de Liberdade Económica – Cabo Verde 2010		
Liberdades	Pontuação	Média
Liberdade Comercial	63,3	64,6
Comércio Livre	65,5	74,2
Liberdade Fiscal	65,5	45,4
Gastos do Governo	65,3	65,0
Liberdade Monetária	74,5	70,6
Liberdade de Investimento	60,0	49,0
Liberdade Financeira	60,0	48,5
Direitos de Propriedade	65,0	43,8
Nível de Corrupção	51,0	40,5
Liberdade Laboral	48,1	62,1
Pontuação Final	61,8	

Fonte: Conceção própria a partir dos dados disponíveis na página www.heritage.org/index/Country/CapeVerde, do site da Heritage Foundation www.heritage.org.

O "*Índex of Economic Freedom*" de 2010 mostra que as várias reformas na Administração Pública, levadas a cabo por este Executivo estão a ter impactos positivos, já que Cabo Verde conseguiu uma pontuação total de 61,8, traduzida numa melhoria de 0,5 pontos em relação ao "score" do ano passado (principalmente como resultado da maior liberdade comercial), e mantendo o primeiro lugar a nível da CEDEAO⁶. Encontra-se na 78ª posição e relativamente na Região Subsariana ocupa o sétimo dos 46 países que compõem este grupo.

Em comparação aos outros países da África Subsariana (46 países com excepção dos países próximos ao mediterrâneo) Cabo Verde está agora na sétima posição, com um score muito superior à média dos outros países. A nível do ocidente africano (CEDEAO), o país está na primeira posição seguido do Gana com 60,2 pontos. Os resultados, como acima referidos, mostram que Cabo Verde continua a melhorar os seus índices, apesar de se situar agora na 78ª posição, um lugar abaixo do Índice de 2009, muito devido à melhoria e subida de outros países, mais do que pela performance de Cabo Verde. Em 2008, Cabo Verde havia registado uma melhoria significativa de 3,4 pontos no âmbito geral, provando a eficiência e o impacto das reformas que vão sendo implementadas, como o programa Empresa no Dia e outras reformas a nível das leis e do funcionamento dos serviços de registo e notariado, com o auxílio das novas tecnologias.

⁶ Comunidade Económica dos Estados da África Ocidental

Um dos aspectos negativos, para Cabo Verde, dessa avaliação de 2010 é a Liberdade Laboral ou as Leis de Trabalho que são entendidas como relativamente rígidas. Segundo essa avaliação as leis de protecção ao trabalhador são "relativamente" rígidas, tornando algo dispendioso um processo de despedimento de qualquer trabalhador. É, de resto, o único quesito em que Cabo Verde tem uma pontuação abaixo dos 50, 48,1 pontos para sermos mais exactos.

5.6. Desenvolvimento das TICs

De acordo com o relatório "Avaliando a Sociedade da Informação 2010", publicado pela União Internacional para as Telecomunicações⁷, Cabo Verde saltou da 107ª posição na lista mundial em desenvolvimento da tecnologia da informação e comunicação para a 102ª. A nível continental ocupa o quarto lugar. O estudo avalia a redução dos preços de telefonia e Internet em 159 países, comparando os dados levantados entre 2007 e 2009. O índice combina os custos médios de telefone fixo, móvel e serviços de acesso à Internet em banda larga.

Na avaliação geral, as maiores quedas foram observadas no preço da internet (42%), seguido de serviços de telefone móvel (25%) e fixo (20%). Apesar da redução significativa, os serviços de telecomunicações, em especial o acesso à banda larga, continuam fora do alcance de muitas pessoas. Em Cabo Verde, o índice dos custos dos serviços de telecomunicação foi encurtado expressivamente, de 11,26% do rendimento médio bruto per capita em 2008 para 7,09% em 2009. Na lista dos países africanos, o arquipélago alcançou o 4º lugar, atrás de Seychelles (66ª posição no ranking geral), Ilhas Maurícias (72ª), e África do Sul (92ª).

A telefonia fixa e a móvel são os melhores índices na avaliação dos serviços cabo-verdianos, com os custos a caírem de 4,22% para 1,93% (fixa) e 9,9% para 5,98% (móvel). Quanto à banda larga, apesar da redução, o custo ainda é relativamente alto, fixado no ano passado em 19,65% do rendimento.

⁷ <http://www.itu.int/en/pages/default.aspx>

Capítulo V | Avaliação do Governo Electrónico em Cabo Verde

1. Tratamento Estatístico dos Dados

Para o tratamento estatístico de dados foi utilizado o SPSS (PASW Statistics 18), tendo sido realizadas análises descritivas univariada, bivariada e multivariada para o efeito (Carvalho, 2008). A análise univariada incidiu sobre resultados estatísticos relacionados com a amostra do estudo (e.g. sexo, idade, país residência e habilitações literárias). A análise descritiva bivariada pretendeu explorar a relação entre alguns pares de variáveis para perceber o nível de envolvimento do Cidadão com a Administração Pública. Por último, a análise multivariada pretendeu analisar múltiplas variáveis trabalhadas ao mesmo tempo para encontrar os determinantes do nível de satisfação com a implementação do Governo Electrónico.

2. Análise ao Questionário

2.1. Imagem Global da Organização (Administração Pública)

A primeira parte do questionário tinha como objectivos perceber qual a imagem que os Cidadãos tinham acerca da Administração Pública. As variáveis utilizadas foram as seguintes, com classificação qualitativa ordinal (com utilização de escala de Likert de 1=Muito Insatisfeito a 5=Muito Satisfeito).

«Desempenho da organização»; «Simpatia dos colaboradores que lidam com os Cidadãos/Clientes no local de atendimento ao público»; «Simpatia dos colaboradores que atendem por telefone os Cidadãos/Clientes»; «Nível de flexibilidade e autonomia dos colaboradores da área do atendimento na resolução das situações individuais»; «Melhorias implementadas recentemente na organização (ex: certidões online)»; «Impacto da organização na qualidade de vida dos Cidadãos/Clientes»; «Nível de confiança»; «Preocupação demonstrada com os Cidadãos/Clientes; Nível de inovação e preparação para o futuro».

2.2. Envolvimento e Participação do Cidadão nos Serviços da Administração Pública

Na segunda parte do questionário, pretendeu-se perceber qual o envolvimento e participação do Cidadão nos serviços da Administração Pública. Nesse sentido, as variáveis incluídas no questionário foram as seguintes, com classificação qualitativa ordinal (com utilização de escala de Likert de 1=Muito Insatisfeito a 5=Muito Satisfeito).

«Possibilidade de sugerir melhoria»; «Existência de aplicação de inquéritos para conhecer as críticas e sugestões de melhoria dos cidadãos relativamente aos produtos/serviços prestados»; «Existência de aplicação de inquéritos para conhecer as necessidades e expectativas dos cidadãos/clientes no desenvolvimento de novos produtos/serviços»; «Existência de vários canais para sugestões (presencialmente; por escrito; por telefone e via web)»; «Existência de vários canais para reclamações (presencialmente; por escrito; por telefone e via web)»; «Existência de uma Comissão

de Utentes»; «Participação da comissão de utentes em reuniões para debater a melhoria dos processos da organização».

2.3. Acessibilidade

Na terceira parte do questionário, pretendeu-se perceber o nível de satisfação relativo à acessibilidade dos Serviços da Administração Pública. Nesse sentido, as variáveis incluídas no questionário foram as seguintes, com classificação qualitativa ordinal (com utilização de escala de Likert de 1=Muito Insatisfeito a 5=Muito Satisfeito).

«Horário de atendimento»; «Informação disponível no local de atendimento»; «Possibilidade de efectuar o pagamento dos serviços solicitados presencialmente através de Multibanco»; «Existência de Sistemas/Meios de divulgação das actividades/informações Incluído Embaixadas e Consulados»; «Existência de uma linha telefónica para esclarecimento de dúvidas»; «Simplicidade dos formulários (clareza da linguagem, acessibilidade, facilidade de preenchimento)»; «Esclarecimento de dúvidas através de correio electrónico»; «Informações disponíveis on-line»; «Existência de serviços disponíveis on-line»; «Variedade de formulários disponíveis on-line»; «Possibilidade de efectuar o pagamento dos serviços solicitados on-line e através de Multibanco».

2.4. Produtos e Serviços

A última secção do questionário incidia sobre questões relacionadas com a utilização da dos produtos e serviços electrónicos da Administração Pública. Nesse sentido, as variáveis incluídas no questionário foram as seguintes, com classificação qualitativa ordinal (com utilização de escala de Likert de 1=Muito Insatisfeito a 5=Muito Satisfeito)

«Satisfação global com os Produtos/Serviços da Casa do Cidadão»; «Clareza e rigor na informação prestada on-line (no site www.portondinosilha.cv)»; «Qualidade dos produtos/serviços (correspondência com o esperado)»; «Tempo de resposta às solicitações – Presencialmente»; «Tempo de resposta às solicitações - On-Line (no site www.portondinosilha.cv)». E variáveis nominais: «Relativamente ao Produto Certidões On-line, já efectuou algum pedido de Certidão no Portal do Cidadão?»; «Caso tenha respondido Sim, o que achou do processo? (rápido, simples, demorado, confuso)»; «Caso tenha respondido Não, diga-nos porque?».

3. Amostra

Foi possível extrair um total de n=190 respondentes, com idades a partir dos 19 anos, residentes grande parte deles em Cabo Verde e Portugal. As variáveis utilizadas para analisar a amostra foram o sexo, a idade, o país residência, país de origem, habilitações literárias, condição perante o emprego, situação na profissão, se tem computador próprio, se tem acesso à internet e tempo médio utilizado, local de acesso e quais sites governamentais conhece e utiliza.

4. Resultados

Não é conhecido nenhum estudo com uma análise à população cabo-verdiana residente e na Diáspora relativo aos serviços prestados pela Administração Pública, seus serviços disponibilizados, a utilização e o impacto dos mesmos. Deste modo o questionário aplicado pretendeu explorar essas três preocupações. Para iniciar uma análise mais aprofundada sobre estas questões, torna-se necessário ter uma ideia geral de alguns dados importantes sobre os inquiridos que podem influenciar o conhecimento e a utilização dos serviços de governo electrónico. O Quadro 10 apresenta um resumo dos dados referentes aos inquiridos. De acordo com os dados, a maioria dos inquiridos é do sexo masculino (51,6%), inserindo-se maioritariamente no escalão etário dos 36-45 anos (36,3%). No que diz respeito às habilitações literárias, a maioria dos inquiridos possui um grau académico superior ao nível de Bacharelato/Licenciatura (64,2%), de Mestrado (16,8%) seguindo-se o Ensino Secundário (16,3%).

Quadro 10: Caracterização dos Inquiridos

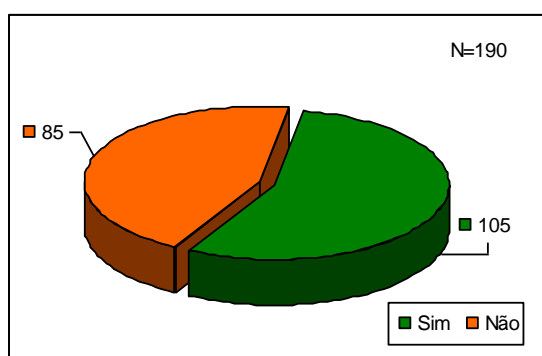
Amostra		N	%
Sexo	Feminino	92	48,4
	Masculino	98	51,6
	Total	190	100,0
Idade	18-25 Anos	19	10,0
	26-35 Anos	65	34,2
	36-45 Anos	69	36,3
	46-55 Anos	29	15,3
	> 56 Anos	8	4,2
	Total	190	100,0
Habilitações	3º. Ciclo Ensino Básico	2	1,1
	Ensino Secundário (12º. Ano)	31	16,3
	Bacharelato/Licenciatura	122	64,2
	Mestrado	32	16,8
	Doutoramento	3	1,6
	Total	190	100,0
País Residência	Cabo Verde	91	47,9
	Portugal	76	40,0
	Brasil	6	3,2
	EUA	4	2,1
	Holanda	4	2,1
	França	2	1,1
	Suíça	2	1,1
	Alemanha	1	0,5
	Suécia	1	0,5
	Espanha	1	0,5
	Canadá	1	0,5
	Total	190	100,0

Nesse sentido, importa referir ainda que a grande maioria dos cidadãos possui computador (98,4%) e tem acesso à Internet (98,4%). O tempo médio de utilização de internet em casa ronda 1h30 a 2horas (34,8%) e no trabalho entre 3h30 a 5horas (27,7%). A nível da condição perante o emprego 90,5% dos inquiridos estão a exercer profissão, sendo que 49,2% são trabalhadores por conta de outrem do sector privado e 43,6% são trabalhadores por conta de outrem do sector público. A nível de residência, a maioria dos inquiridos residem em Cabo Verde (47,9%), seguindo-se Portugal (40%) e Brasil (3,2%), no entanto o país de origem mostra-nos que os inquiridos são oriundos de Cabo Verde (85,8%) e que os restantes têm como origem Portugal (8,4%), Itália (2,6%), Bélgica e Brasil (0,5%)¹.

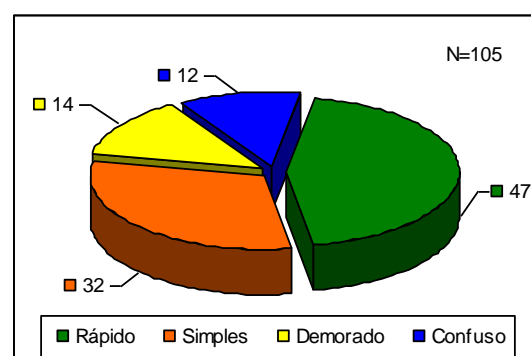
Segundo os dados recolhidos, relativamente aos 20 sites governamentais colocados no questionário, achei interessante reportar (sendo que estamos a analisar o governo electrónico e os seus serviços) os sites que os inquiridos não conhecem, a começar pela Câmara Municipal de Ribeira Brava – Ilha S. Nicolau (43,6%), Câmara Municipal da Ilha do Sal (39,7%), Presidência da República (39,6%), Supremo Tribunal de Justiça (39,4%), Ministério do Trabalho, Formação Profissional e Solidariedade Social (36,1%), Ministério da Saúde (31,7%), Ministérios dos Negócios Estrangeiros, Cooperação e Comunidades (30,6%), Ministério do Turismo, Indústria e Energia (29,6%), Página Oficial do Primeiro-Ministro (29,3%), Câmara Municipal da Ilha de S. Vicente (28,5%), Câmara Municipal da Praia – Ilha de Santiago (27,6%), Ministério da Justiça (25,4%), Núcleo Operacional da Sociedade de Informação (24,6%), Ministério das Finanças (21%), Assembleia Nacional (15,3%), Universidade de Cabo Verde (14,9%), Ministério da Educação e Ensino Superior (12,6%), Página Oficial do Governo (1,6%) e Portal do Cidadão “Porton di nos ilha” (0,5%)².

No que diz respeito ao Portal do Cidadão “Porton di nos ilha”, este tem um impacto enorme na vida do Cidadão pois é neste portal que os Cidadãos solicitam as Certidões Online: a de Nascimento, Casamento, Perfilhação e de Dívida Fiscal. 99,5% dos inquiridos dizem que conhecem. Assim, dos que solicitaram este Produto/Serviço (55,3%), 44,8% das respostas mostram que o processo é rápido e 30,5% das respostas mostram que é simples.

Quadro 11: N.º. Pedidos de Certidões Online no Portal do Cidadão



Quadro 12: O que achou do processo?



¹ Ver pp. 60-62 do Apêndice 1 – Quadros 16 a 22.

² Ver pp. 63 do Apêndice 1 – Quadro 25.

4.1. Imagem Global da Organização (Administração Pública)

A opinião geral dos cidadãos em relação à Administração Pública recaiu em duas dimensões principais: (1) Modernização da Administração Pública e (2) Atendimento dos Funcionários. Estas duas dimensões foram extraídas após se ter aferido o grau de adequabilidade, através do teste de esfericidade de Bartlett e da estatística de Kaiser-Meyer-Olkin (KMO)³, numa análise factorial de componentes principais (ACP), que possibilitou a conjugação de nove variáveis diferentes: «Desempenho da organização»; «Simpatia dos colaboradores que lidam com os Cidadãos/Clientes no local de atendimento ao público»; «Simpatia dos colaboradores que atendem por telefone os Cidadãos/Clientes»; «Nível de flexibilidade e autonomia dos colaboradores da área do atendimento na resolução das situações individuais»; «Melhorias implementadas recentemente na organização (ex: certidões online)»; «Impacto da organização na qualidade de vida dos Cidadãos/Clientes»; «Nível de confiança; Preocupação demonstrada com os Cidadãos/Clientes»; «Nível de inovação e preparação para o futuro», que resultaram na extracção de duas componentes explicando 59,67% da variância total (Quadro 13)⁴. As respostas a estas nove variáveis posicionavam os cidadãos num grau de satisfação que tinha como limites uma escala de 1 a 5, em que 1 significa «muito insatisfeito» e 5 significa «muito satisfeito».

Quadro 13: Factores que Influenciam a Opinião dos Cidadãos sobre a Administração Pública

Análise de Componentes Principais com Rotação Varimax^a

	Componentes	
	Modernização	Atendimento
1.6 Impacto da organização na qualidade de vida dos Cidadãos/Clientes	0,845	0,130
1.8 Preocupação demonstrada com os Cidadãos/Clientes	0,769	0,152
1.9 Nível de inovação e preparação para o futuro	0,765	0,018
1.7 Nível de confiança	0,715	0,270
1.5 Melhorias implementadas recentemente na organização (ex: certidões online)	0,643	0,147
1.1 Desempenho da organização	0,562	0,219
1.2 Simpatia dos colaboradores que lidam com os Cidadãos/Clientes no local de atendimento ao público	0,272	0,878
1.3 Simpatia dos colaboradores que atendem por telefone os Cidadãos/Clientes	0,280	0,860
1.4 Nível de flexibilidade e autonomia dos colaboradores da área do atendimento na resolução das situações individuais	0,015	0,627
Variância Explicada (%)	44,15	15,52

Método de Extracção: Análise de componentes principais.

Método de Rotação: Varimax com Normalização de Kaiser.

a. Rotação convergiu em 3 iterações

³ KMO = 0,798; Teste de esfericidade de Bartlett: $\chi^2 = 677,188$, $p < 0,001$ (ver pág. 63 – Quadro 26).

Os resultados desta Análise de Componentes Principais (com rotação Varimax) permitem perceber que, segundo a opinião dos cidadãos, a Administração Pública apresenta duas dimensões não manifestas: (1) Modernização e (2) Atendimentos dos Funcionários, que integram as variáveis com correlações mais fortes entre si, o que significa que estas variáveis apresentam os pesos mais elevados.

Deste modo, a modernização é essencialmente definida pelo impacto da Administração Pública na qualidade de vida dos Cidadãos/Clientes; com a preocupação demonstrada; com o nível de inovação e preparação para o futuro, pelo nível de confiança, pelas melhorias implementadas na organização e pelo desempenho da organização. A partir desta extracção construiu-se um índice privilegiando justamente as variáveis mais correlacionadas com a componente. Foi medida a consistência desta dimensão (por via do Alpha de Cronbach⁵), obtendo um valor de 0,832, o que reflecte uma consistência bastante boa. O mesmo foi feito para a dimensão atendimento dos funcionários, para a qual pesam sobretudo as variáveis simpatia dos colaboradores que lidam com os Cidadãos/Clientes no local de atendimento público, pela simpatia dos colaboradores que atendem por telefone os Cidadãos/Clientes e pelo nível de flexibilidade e autonomia dos colaboradores da área de atendimento na resolução das situações individuais, que obteve uma consistência boa (0,762)⁶.

A partir daqui foi construído um índice para cada uma das variáveis compósitas⁷. Os resultados demonstram que para o primeiro índice a mediana é superior a 4, o que significa que os primeiros 50% dos inquiridos estão satisfeitos (numa escala de 1= muito insatisfeito a 5= muito satisfeito) com a modernização da Administração Pública. A mediana do Índice Atendimento dos Funcionários não chega a ser 3 (nem satisfeito nem insatisfeito), o que significa que os primeiros 50% não chegam a estar insatisfeitos com o atendimento dos funcionários, tendo um índice relativamente baixo, correspondendo a uma opinião relativamente favorável dos Cidadãos em relação dos Funcionários com os Cidadãos/Clientes.

4.2. Envolvimento e Participação do Cidadão nos Serviços da Administração Pública

Na segunda parte do questionário, pretendeu-se perceber qual o envolvimento e participação do Cidadão nos serviços da administração pública. Para compreender se tal envolvimento se verificava, foi realizado um índice de Envolvimento e Participação (variável compósita) que englobava sete situações relacionadas com a posição dos cidadãos numa escala de 1 a 5 (1=muito insatisfeito e 5=muito satisfeito). As situações presentes eram as seguintes: «Possibilidade de sugerir melhoria; «Existência de aplicação de inquéritos para conhecer as críticas e sugestões de melhoria dos cidadãos relativamente aos produtos/serviços prestados; «Existência de aplicação de inquéritos para conhecer as necessidades e expectativas dos cidadãos/clientes no desenvolvimento de novos

⁴ O Quadro 27 da pág. 64 apresenta os dados relativos à Variância Total Explicada.

⁵ Ver pág. 64 do Apêndice 1 – Quadro 28.

⁶ Ver pág. 64 do Apêndice 1 – Quadro 29.

⁷ Ver pág. 65 do Apêndice 1 – Quadros 30 e 31.

produtos/serviços»; «Existência de vários canais para sugestões (presencialmente; por escrito; por telefone e via web)»; «Existência de vários canais para reclamações (presencialmente; por escrito; por telefone e via web)»; «Existência de uma Comissão de Utentes»; «Participação da comissão de utentes em reuniões para debater a melhoria dos processos da organização».

Foram extraídas duas dimensões após se ter aferido o grau de adequabilidade, através do teste de esfericidade de Bartlett e da estatística de Kaiser-Meyer-Olkin (KMO)⁸, numa análise factorial de componentes principais (ACP), que resultaram na extracção de duas componentes explicando 60,05% da variância total (Quadro 14)⁹. As respostas a estas sete variáveis posicionavam os cidadãos num grau de satisfação que tinha como limites uma escala de 1 a 5, em que 1 significa «muito insatisfeito» e 5 significa «muito satisfeito».

Quadro 14: Factores que Influenciam o Envolvimento e a Participação do Cidadão nos Serviços da Administração Pública

Análise de Componentes Principais com Rotação Varimax^a

	Componentes	
	Participação	Canais Comunicação
2.7 Participação da comissão de utentes em reuniões para debater a melhoria dos processos da organização	0,817	0,032
2.6 Existência de uma Comissão de Utentes	0,790	0,163
2.3 Existência de aplicação de inquéritos para conhecer as necessidades e expectativas dos cidadãos/clientes no desenvolvimento de novos produtos/serviços	0,777	0,285
2.5 Existência de vários canais para reclamações (presencialmente; por escrito; por telefone e via web)	0,527	0,508
2.1 Possibilidade de sugerir melhoria	-0,063	0,756
2.4 Existência de vários canais para sugestões (presencialmente; por escrito; por telefone e via web)	0,247	0,718
2.2 Existência de aplicação de inquéritos para conhecer as críticas e sugestões de melhoria dos cidadãos relativamente aos produtos/serviços prestados	0,337	0,630
Variância Explicada (%)	44,17	15,48

Método de Extracção: Análise de Componentes Principais
Método de Rotação: Varimax com Normalização de Kaiser

a. Rotação convergiu em 3 iterações

Os resultados desta Análise de Componentes Principais (com rotação Varimax) permitem perceber que, segundo a opinião dos Cidadãos, a sua envolvência e participação nos Serviços da Administração Pública apresenta duas dimensões não manifestas: (1) Participação do Cidadão e (2) Existência de Canais de Comunicação, que integram as variáveis com correlações mais fortes entre

⁸ KMO = 0,801; Teste de esfericidade de Bartlett: $\chi^2 = 329,910$, $p < 0,001$ (ver pág. 65 do Apêndice 1 – Quadro 32).

si, o que significa que estas variáveis apresentam os pesos mais elevados. Deste modo, para a dimensão Participação do Cidadão pesam sobretudo as variáveis: «Participação da comissão de utentes em reuniões para debater a melhoria dos processos da organização», «Existência de uma Comissão de Utentes»; «Existência de aplicação de inquéritos para conhecer as necessidades e expectativas dos cidadãos/clientes no desenvolvimento de novos produtos/serviços»; «Existência de vários canais para reclamações (presencialmente; por escrito; por telefone e via web)». A partir desta extracção, a dimensão passou a ser analisada com as respectivas variáveis sob a forma de variável compósita com uma consistência elevada (0,805)¹⁰. O mesmo foi feito para a dimensão Existência de Canais de Comunicação para cuja composição se destaca: «Possibilidade de sugerir melhoria»; «Existência de vários canais para sugestões (presencialmente; por escrito; por telefone e via web)» e «Existência de aplicação de inquéritos para conhecer as críticas e sugestões de melhoria dos cidadãos relativamente aos produtos/serviços prestados, embora com uma consistência mais baixa (0,583)¹¹.

4.3. Acessibilidade

Na terceira parte do questionário, pretendeu-se perceber o nível de satisfação relativo á acessibilidade dos Serviços da Administração Pública. Foi medida a consistência da dimensão (por via do Alpha de Cronbach) obtendo um valor de 0,892¹², o que significa que a sua consistência é bastante boa. No entanto não foi possível efectuar a análise de componentes principais com rotação Varimax, pois somente uma dimensão foi extraída.

4.4. Produtos e Serviços

A última secção do questionário incidia sobre questões relacionadas com a utilização da dos produtos e serviços electrónicos da Administração Pública. Foi medida a consistência da dimensão (por via do Alpha de Cronbach) obtendo um valor de 0,787¹³, o que significa que a sua consistência é bastante boa. No entanto não foi possível efectuar a análise de componentes principais com rotação Varimax, pois somente uma dimensão foi extraída.

5. A Implementação do Governo Electrónico tem impacto Positivo na Vida das Populações Cabo-Verdianas

Um dos objectivos deste estudo consiste na determinação do impacto positivo da implementação do Governo Electrónico na vida das populações cabo-verdianas.

Para compreender se tal impacto positivo se verifica entre os cidadãos, foi realizado um índice de satisfação (variável compósita) que englobava 14 afirmações relacionadas com a posição dos

⁹ O Quadro 33 da pág. 66 do Apêndice 1 apresenta os dados relativos à Variância Total Explicada.

¹⁰ Alpha de Cronbach: Ver pág. 66 do Apêndice 1 – Quadro 34.

¹¹ Alpha de Cronbach: Ver pág. 66 do Apêndice 1 – Quadro 35.

¹² Ver pág. 67 do Apêndice 1 – Quadro 38.

¹³ Ver pág. 68 do Apêndice 1 – Quadro 39.

Cidadãos/Clientes numa escala de 1 a 5 (1=muito insatisfeito e 5=muito satisfeito). As afirmações eram as seguintes: «Desempenho da organização»; «Simpatia dos colaboradores que lidam com os Cidadãos/Clientes no local de atendimento ao público»; «Simpatia dos colaboradores que atendem por telefone os Cidadãos/Clientes»; «Nível de flexibilidade e autonomia dos colaboradores da área do atendimento na resolução das situações individuais»; «Melhorias implementadas recentemente na organização (ex: certidões online)»; «Impacto da organização na qualidade de vida dos Cidadãos/Clientes»; «Nível de confiança»; «Preocupação demonstrada com os Cidadãos/Clientes»; «Nível de inovação e preparação para o futuro»; «Satisfação global com os Produtos/Serviços da Casa do Cidadão»; «Clareza e rigor na informação prestada on-line (no site www.portondinosilha.cv)»; «Qualidade dos produtos/serviços (correspondência com o esperado)»; «Tempo de resposta às solicitações/Presencialmente; Tempo de resposta às solicitações/On-Line (no site www.portondinosilha.cv)».

Após ter sido apurada a consistência do índice de 0,854 (por via do Alpha de Cronbach)¹⁴, foi realizada a sua média¹⁵. Sua mediana não chega a ser 4, o que significa que os primeiros 50% não chegam a concordar com os serviços de governo electrónico, tendo um índice de concordância abaixo do desejado. Apesar de tudo, o nível de concordância é globalmente positivo.

Posteriormente foi testado um modelo por via da Regressão Linear, que consistia na análise da relação linear entre uma variável de dependente (Satisfação com a Implementação do Governo Electrónico) e sete variáveis independentes (Modernização da Administração Pública, Atendimento dos Funcionários, Participação do Cidadão, Existência de Canais de Comunicação, o sexo masculino e os Países de Residência Cabo Verde, Portugal e Brasil)¹⁶, com o objectivo de perceber até que ponto as variáveis independentes podiam explicar a variação do grau de satisfação com a Implementação do Governo Electrónico (variável dependente). Para se perceber se as variáveis independentes conseguiam explicar a variação da variável dependente foi realizado um teste à qualidade e adequabilidade do modelo¹⁷.

O modelo explica 87,9% (e é estatisticamente significativo, $p < 0,001$). Isto significa que 87,9% da variação do nível de satisfação com a implementação do Governo Electrónico é explicado pelos indicadores. As variáveis que apresentam um maior peso na explicação da variável dependente são a

¹⁴ Ver pág. 68 do Apêndice 1 – Quadro 40.

¹⁵ Ver pág. 67 do Apêndice 1 – Quadro 36.

¹⁶ A variável «modernização da Administração Pública» diz respeito à primeira dimensão extraída da ACP, tendo sido transformada em índice (ver pág. 64 do Apêndice 1 – Quadro 28). A variável «atendimento dos funcionários» diz respeito à segunda dimensão extraída da ACP, tendo sido transformada em índice (ver pág. 64 do Apêndice 1 – Quadro 29). A variável «Participação do Cidadão» diz respeito à terceira dimensão extraída da ACP, tendo sido transformada em índice (ver pág. 66 do Apêndice 1 – Quadro 34). A variável «existência de canais de comunicação» diz respeito à quarta dimensão extraída da ACP, tendo sido transformada em índice (ver pág. 66 do Apêndice 1 – Quadro 35). Para a variável «sexo» foi construída uma variável Dummy (i.e. o sexo masculino passou a ser analisado com o valor 1 – ver pág. 68 do Apêndice 1, Quadro 42). No que se refere à variável respeitante aos três países de residência, também elas foram transformadas em variáveis Dummy (i.e. a categoria de referência passou a ser o país de residência Cabo Verde – ver pág. 69 do Apêndice 1, Quadro 43).

¹⁷ Ver pág. 70 do Apêndice 1 – Tabela 45.

Modernização da Administração Pública, o Atendimento dos Funcionários e a Participação do Cidadão.¹⁸ A partir desta informação é possível retirar algumas conclusões.

Quadro 15: Determinantes do Nível de Satisfação com a Implementação do Governo Electrónico

Variáveis Independentes	Nível de Satisfação com a implementação do Governo Electrónico	
	Beta	
Modernização da Administração Pública	0,719**	
Atendimento dos Funcionários	0,291**	
Participação do Cidadão	0,095*	
Existência de Canais de Comunicação	n.s.	
Sexo Masculino	n.s.	
País de Residência Cabo Verde	n.s.	
País de Residência Portugal	n.s.	
País de Residência Brasil	n.s.	
	F(8, 168)	161,449
	R ² Ajustado	0,879**

* $p < 0,05$ ** $p < 0,001$ n.s.: não significativo

Consultando o Quadro 15, que apresenta um resumo dos dados relativos aos determinantes do nível de satisfação com a implementação do Governo Electrónico¹⁹, 87,9% da variabilidade do nível de satisfação com a implementação do Governo Electrónico é explicada pela variabilidade destas variáveis. Deste modo, quanto maior for a modernidade da administração pública, o melhor atendimento (simpatia e principalmente o conhecimento detido) dos funcionários e a participação do cidadão maior será o nível de satisfação com a implementação do Governo Electrónico. Isto significa que, por um lado, a experimentação dos serviços se torna fundamental para uma aceitação do governo electrónico e, por outro lado, a interacção e a modernidade desses mesmos serviços tendem a causar uma melhor impressão nos cidadãos utilizadores e, conseqüentemente, a uma maior adesão e utilização dos serviços de governo electrónico.

Os testes aos resíduos comprovaram que os erros apresentaram uma distribuição normal, assim como a distribuição dos resíduos se manteve a uma distância mais ou menos constante em torno de 0, existindo homocedasticidade²⁰.

¹⁸ Todas as variáveis independentes para os quais o teste t tem associada uma Sig. $\leq 0,05$ são estatisticamente significativas para explicar a variável dependente.

¹⁹ Os valores Beta que não apresentam *, não são variáveis com efeito significativo na variável dependente.

²⁰ Ver pp. 71-73 do Apêndice 1 – Quadro 46 a 51.

Capítulo VI | Considerações Finais e Conclusões

1. O Papel do Governo Electrónico no Desenvolvimento da Sociedade da Informação e no Desenvolvimento de Cabo Verde

O Governo Electrónico pode transformar o sistema de governação de um país, tornando-o mais eficaz, mais eficiente, mais transparente, mais participativo e menos oneroso. A introdução de novas aplicações e capacidades tecnológicas tem um elevado impacto inovador tanto a nível do funcionamento da Administração Pública como no seu relacionamento com o cidadão e as empresas. Mas o impacto do Governo Electrónico vai para além da eficiência e da qualidade da governação. O Governo Electrónico é o principal instrumento de desenvolvimento da Sociedade da Informação em países em desenvolvimento e de crescimento médio, como Cabo Verde, contribuindo também para o crescimento económico, a redução de pobreza, uma maior acessibilidade aos serviços do Estado e a oportunidades socioeconómicas e, portanto, para a redução de desigualdades.

Esta constatação tem a ver com o facto do sector público ser o principal motor do desenvolvimento digital de um país em desenvolvimento e de desenvolvimento médio, como é o caso concreto de Cabo Verde. A Administração Pública é o principal consumidor de TIC, impulsionando a indústria local e potenciando oportunidades de desenvolvimento de um sector TIC local integrado na economia global. A Administração Pública é também o principal empregador e o principal produtor de conteúdos (Serviços e Informação), afectando assim um maior número de habitantes e actividades económicas que outros sectores. Adicionalmente, a imposição de novas formas de relacionamento entre ela e os Cidadãos e as Empresas pode também ter um efeito catalisador da maior importância em toda a sociedade.

Deste modo, a componente de Governo Electrónico representa o principal contributo para o desempenho de Cabo Verde como país, no âmbito de uma estratégia integrada de desenvolvimento da Sociedade da Informação, pelo que deverá representar também, logicamente, o principal enfoque de investimento nacional e internacional e de apoio externo, no âmbito desta mesma estratégia.

2. Conclusão do Estudo

O estudo de caso teve como principais conclusões, em termos de utilização de serviços on-line, uma notável posição de Cabo Verde. No entanto serão necessários mais estudos, pois o arranque do Governo Electrónico ocorreu em Dezembro de 2008, estendendo-se à Diáspora em 2009 e 2010. Dentro dos objectivos apresentados para este projecto, pode concluir-se que todos eles foram alcançados.

A hipótese que se pretendia analisar incidia sobre o nível de satisfação com a implementação do Governo Electrónico e que factores o poderiam influenciar. Respondendo a esta questão, por um lado, foi possível perceber que o nível de satisfação com a implementação do Governo Electrónico é globalmente positivo. Da mesma forma que se puderam constatar estes resultados, também foi possível determinar que os factores que mais influenciam a opinião dos cidadãos são a modernidade,

a melhoria na qualidade do atendimento dos funcionários públicos, o incremento da participação do Cidadão e a existências de canais de comunicação entre o Cidadão e a Administração Pública.

Em resumo e considerando que este Projecto só foi disponibilizado aos Cidadãos/Clientes em Dezembro 2008, podemos afirmar que Cabo Verde está no bom caminho para que haja uma aceitação global por parte do Cidadão Cabo-Verdiano residente no país e principalmente para os que residem fora de Cabo Verde. A criação de Balcões do Cidadão nos países da Diáspora tem permitido uma maior celeridade na obtenção de um pedido no âmbito das Certidões. Ao mesmo tempo, por ser um país insular, o que dificulta as ligações via Web, Cabo Verde tem feito esforço para que a população de cada ilha não se sinta dependente e ao mesmo tempo isolada, devido à concentração dos Serviços na capital do país – Praia, Ilha de Santiago.

Concluindo, e considerando que o Projecto de implementação do E-Gov em Cabo Verde ainda se encontra numa fase inicial de sofisticação, parece surgir a necessidade de uma mudança de *focus* e de direcção do *e-Government*, ou seja, tornar a administração eficiente e eficaz através da colocação de serviços on-line já não é suficiente. Começa, assim, a falar-se de *empowerment* (OCDE, 2008). Por um lado, defende-se que se deve “criar um ambiente no qual as empresas possam lutar juntamente com o apoio do governo, sem o impedimento do mesmo” (OCDE, 2008). Por outro lado, surge também a necessidade de melhorar o conhecimento sobre os cidadãos e as suas necessidades, nomeadamente ao nível da entrega do serviço. A este respeito, parece ser evidente que, para além de não haver uma divulgação efectiva entre os Cidadãos sobre a oferta de serviços on-line, a falta de necessidade de utilização dos mesmos apresenta-se como um factor negativo. Deste modo, é importante e crucial que os cidadãos possam ser ouvidos a participar no desenvolvimento do sector público – começa a falar-se de “*Governo 2.0*” (OCDE, 2008). Para isso, é fundamental desenvolver uma colaboração transversal e de cooperação dentro do próprio sector público. Continua, portanto, a ser um desafio para os próximos anos a procura do *e-Government* como (1) uma poderosa ferramenta genérica para a política global (*i.e.* envolvida em todas as áreas da Sociedade), (2) um aumento da eficiência e eficácia das funções do governo assim como a sua standardização e (3) a diminuição do fosso digital em inúmeros países (OCDE, 2008).

Relativamente a Cabo Verde, os Serviços Públicos são prestados presencialmente por uma única entidade de atendimento, que conhece bem o utente e responde com prontidão às suas necessidades, permitindo-lhe ter uma percepção unificada da administração pública. Esta prestação de serviços está assente nos seguintes pressupostos principais: (1) Foco no cidadão: O cidadão está no centro do modelo (*citizen-centric*) e passa a ser o alvo das atenções. (2) Transversalidade: A prestação de serviços na Casa do Cidadão é transversal em relação às orgânicas existentes nas diversas entidades da Administração Pública, existindo um único atendimento para diferentes serviços públicos. A entidade de atendimento preocupa-se em maximizar a sua satisfação.

A pesquisa das Nações Unidas sobre e-Gov 2010 avaliou canais disponíveis, em nível nacional, para a participação online dos cidadãos na administração pública.

A *e-Participação* foi um aspecto-chave da pesquisa por reflectir sobre o quanto os governos colocam os cidadãos no centro dos heróicos. Refere-se à Participação que muda a dinâmica do relacionamento governo-cidadão e que vai além do voto online. A pesquisa reconheceu a importância da *e-Participação* em todos os seus aspectos – *e-informação*, *e-consulta* e *e-tomada* de decisão – e constatou a tendência, em 2010, para escutar e envolver os Cidadãos. Segundo o relatório, as ferramentas da Web 2.0 e redes sociais criaram um novo ambiente que deve ser incorporado no dia-a-dia dos políticos e tomadores de decisão. A pesquisa avaliou como governos estão interagindo com cidadãos usando blogs, chats, SMS, Facebook, Twitter e outras ferramentas

Observando o nível de interacção entre governo e cidadãos, verificou-se:

✓ ***e-Informação***

A avaliação da *e-Informação* determinou se o Governo está provendo informações que encorajem e se dá poder à participação dos cidadãos. O que inclui avaliar a existência de publicação online de políticas de *e-Participação*; calendário de fóruns de discussão online; notificação electrónica para alertar cidadãos que pretendem participar.

✓ ***e-Consulta***

A avaliação desse aspecto considerou os meios utilizados para capturar a visão do cidadão, sua opinião, feedback e resposta a questionários online, chats, instant messaging, blogs, etc.

✓ ***e-Decisão***

Avaliou-se em que medida os países estão comprometidos em envolver o cidadão e em levar em consideração sua visão quando tomam decisões.

A Europa domina a lista dos 35 países considerados top em *e-Participação* (cerca de 50% dos países da lista), seguida pela Ásia (mais de 30% dos países da lista). Depois vêm as Américas e a Oceania. A África não se classificou na lista dos 35 melhores.

Uma curiosidade: Apenas 9% dos países pesquisados permitem a submissão de *e-petição* para consideração pelo governo. O Reino Unido é um dos líderes nesse meio, permitindo a cidadãos assinarem suas petições e enviá-las directamente ao Gabinete do Primeiro-Ministro.

O *e-government* não é uma panaceia. Embora possa facilitar a mudança e criar novos e mais eficientes processos administrativos, o *e-government* não vai resolver todos os problemas de corrupção e ineficiência, nem vai superar todos os obstáculos à participação cívica. Além disso, o *e-government* não acontece apenas porque o governo compra mais computadores e faz um website. Enquanto a prestação de serviços on-line pode ser mais eficiente e menos onerosa do que outros canais, a economia de custos e melhorias no serviço não são automáticos. O *e-government* é um processo que requer planeamento, dedicação sustentada de recursos e vontade política (Banco Mundial, 2002).

As Nações Unidas dizem-nos que o governo electrónico deve desempenhar um papel cada vez maior no desenvolvimento. Muitos países têm feito grandes avanços nos últimos dois anos, em parte devido aos recentes avanços emocionantes na difusão de tecnologia. Com a sua resposta, (*citizen-metric*), o Governo Electrónico pode contribuir de forma decisiva para a realização dos Objectivos Do Milénio, em particular no desenvolvimento das regiões.

3. Trabalhos Futuros

Futuramente, e na continuação deste estudo, deverá ser efectuado outro estudo mais exaustivo, percorrendo as Ilhas e efectuando um levantamento de dados *in loco*.

A nível da Diáspora, este estudo poderá ser efectuado junto das Embaixadas e Consulados para que haja um levantamento mais rigoroso de quem está inscrito, utilizando um questionário presencial e ao mesmo tempo no respectivo website.

Outras questões que podem/devem ser levantadas:

- ✓ O que pensam os Agentes da Administração Pública acerca do Governo Electrónico?
- ✓ Qual o grau de abertura para a mudança e as consequências advenientes?
- ✓ Quais as consequências do Governo Electrónico: performance do sector público, do processo político e da democracia?

Bibliografia

- APDSI (2009), *Modelos de Governação na Sociedade da Informação e do Conhecimento*, Associação para a Promoção e Desenvolvimento da Sociedade da Informação. Lisboa
- Banco Mundial (2002), *The E-Government Handbook for Developing Countries*, do InfoDev (Information for Development Program), elaborado pelo Center for Democracy Technology.
- Bell, Daniel (1973), *The Coming of Post-Industrial Society: A Venture in Social Forecasting*, New York: Basic Books
- Cardoso, Gustavo (2006), *Os Media na Sociedade em Rede*, Lisboa, Fundação Calouste Gulbenkian.
- Carvalho, Helena (2008), *Análise Multivariada de Dados Qualitativos. Utilização da Análise de Correspondências Múltiplas com o SPSS*, Lisboa, Edições Sílabo.
- Castells, Manuel (2003), *A Galáxia Internet: reflexões sobre a Internet, negócios e a sociedade*, Lisboa, Fundação Calouste Gulbenkian.
- Castells, Manuel (2004), *A internet e a sociedade em rede* in PAQUETE DE OLIVEIRA, José Manuel, CARDOSO, Gustavo, BARREIROS, José (Orgs.) (2004), *Comunicação, Cultura e Tecnologias de Informação*, Lisboa, Quimera.
- Castells, Manuel (2005), *A Sociedade em Rede. A Era da Informação. Economia, Sociedade e Cultura, Volume I*, Lisboa, Fundação Calouste Gulbenkian.
- Castells, Manuel e Gustavo Cardoso (2005), *A Sociedade em Rede – Do Conhecimento à Acção Política*, Conferência promovida pelo Presidente da República, 4 e 5 de Março de 2005, Centro Cultural de Belém, Imprensa Nacional – Casa da Moeda.
- Cisco (2004), *The Conneted Republic: Changing the Way We Govern* (Badger, Mark e Paul Johnston, Martin Stewart-Weeks, Simon Willis)
- Cisco (2007), *White Paper: The Conneted Republic 2.0 – New Possibilities & New Value for the Public Sector* (Johnston, Paul e Martin Stewart-Weeks)
- Constantino, Jorge e Luís Gouveia (2009), *Contributos para o estudo do capital social no contexto de comunidades virtuais de participação*. RISTI - Revista Ibérica de Sistemas e Tecnologias de Informação. n.3, 06/2009. AISTI, pp 25-38.
(disponível em: http://www2.ufp.pt/~lmbg/com/rev_risti09_Contrestudocapitalsocial.pdf)
- Deshais, Bruno (1992), *Metodologia da investigação em ciências humanas*, Lisboa, Instituto Piaget
- Evans, Donna e David C. Yen (2006), *E-government: evolving relationship of citizens and government, domestic, and international development*. *Government Information Quarterly*, 23, pp. 207-235.
- Finger, Matthias e Gaëlle Pécoud (2003), *From e-government to e-governance? Towards a model of e-governance*. *Electronic Journal of e-Government*. Volume 1 Issue 1, pp. 1-10.
- Fukuyama, Francis (1999), *The Great Disruption: Human Nature and the Reconstitution of Social Order*, New York: Free Press.
- Alexei Pavlichev e Garson, David (ed.) (2004), *Service Delivery in Digital Government, Principles and best practices*, Idea Publishing.

- Favaro, Eduardo M. (2008), *Small States, Smart Solutions: Improving Connectivity and Increasing the Effectiveness of Public Services*, The World Bank
- Gouveia, Luís (2003), *Cidades e Regiões Digitais: Impacte nas cidades e nas pessoas*, Edições Universidade Fernando Pessoa, 2003.
- Gouveia, Luís (2004), *Local E-Government: a Governação Digital na Autarquia*. Porto: Sociedade Portuguesa de Inovação, SPI - Principia.
- Gouveia, Luís (2006), *Negócio Electrónico: conceitos e perspectivas de desenvolvimento. Livro I – Colecção Negócio Electrónico. Dezembro de 2006*. SPI. Principia.
- Gouveia, Luís (2008), *O Digital e a sua relação com as fronteiras dos Estados. Trabalho de Investigação Individual. Curso de Defesa Nacional 2007/08*. Instituto de Defesa Nacional. Porto, Agosto.
- Gouveia, Luís e Sofia Gaio (Org.) (2004), *Sociedade da Informação: balanço e oportunidades*. Edições Universidade Fernando Pessoa.
- Gouveia, Luís e Nuno Neves, Manuel Cordeiro, Carlos Carvalho, Afonso Bragança Fernandes. (2009), *Um Ensaio sobre a Governação na Era da Globalização*, *Revista Geopolítica*. (disponível em: http://www2.ufp.pt/~lmbg/com/geo_eraglobal09.pdf)
- Howard, Mark (2001), *e-Government across the globe: How will "e" change Government?* *Government Finance Review*, (August) 6-9.
- Kalakota, Ravi e Marcia Robinson (2001), *E-Business 2.0. Roadmap for Success*. Addison Wesley.
- Lüdke, Menga e Marli André (1986), *Abordagens qualitativas*. São Paulo: EPU
- Martins, Joel e Maria A.V. Bicudo, (1989), *A pesquisa qualitativa em psicologia: fundamentos e recursos básicos*. São Paulo: Moraes/ EDUC
- Medeiros, Paulo Henrique Ramos & Guimarães, Tomás de Aquino (2005), *Contribuições do governo electrónico para a reforma administrativa e governança no Brasil*, Brasília: ENAP
- MSI (1997), *Livro Verde para a Sociedade da Informação em Portugal. Missão para a Sociedade da Informação*. Ministério da Ciência e da Tecnologia.
- Mulgan, Geoff (2006), *Moldar de novo o Estado e a sua Relação com o cidadão: o potencial das tecnologias de comunicação e informação no curto, médio e longo prazo* in *Sociedade em Rede*
- Navarra, Diego e Tony Cornford. (2004), *ICT, Innovation and Public Management: Governance, Models & Alternatives for e-Government Infrastructures*. *Proceedings of the 12th European Conference on Information Systems (ECIS 2004)*, Turku, Finlândia.
- OCDE (2001), *Citizens as Partners: Information, consultation and public participation in policy-making*. Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económico.
- OCDE (2005), *e-Government for Better Government*. Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económico.
- OCDE (2009), *Rethinking e-Government Services: User-centred Approaches*. Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económico.

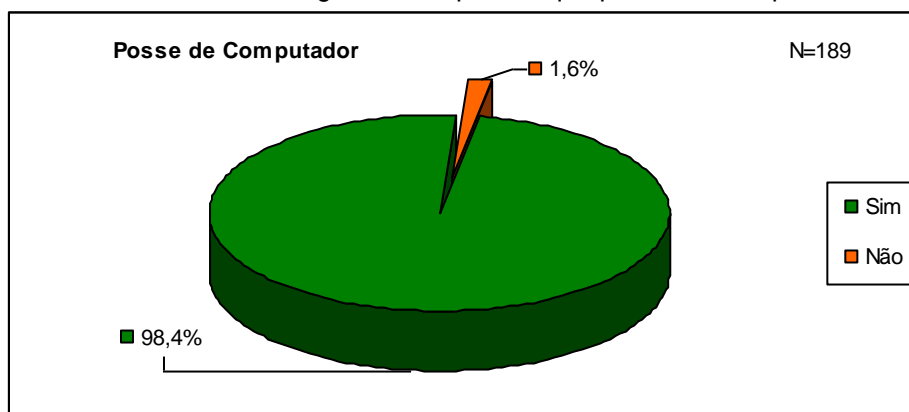
- Okot-Uma, Rogers (2001), *Electronic Governance: Re-inventing Good Governance*. Commonwealth Secretariat. London.
- Pacific Council on International Policy (2002), *Roadmap for E-Government in the Developing World, The Working Group on E-Government in the Developing World*
- PAGE (2005), *Plano de Acção para a Governação Electrónica, Cabo Verde*
- PESI (2005), *Programa Estratégico para a Sociedade de Informação, Cabo Verde*
- Programa do Governo para a VII Legislatura (2006-2011), Março 2006, Cabo Verde
- Ramonet, Ignacio (2002), *Guerras do século XXI. Novos medos, novas ameaças*, Campo das Letras
- Saxena, K. Bhushan (2005), *Towards excellence in e-governance*. *International Journal of Public Sector Management*, Vol. 18, 6, 498-513.
- Schumpeter, Joseph Alois (1982), *Teoria do desenvolvimento económico*, São Paulo, Abril Cultural
- Semedo, Livia (2007), *O Governo Electrónico em Cabo Verde*, Dissertação de Mestrado em Gestão Global, Lisboa, ISCTE Business School.
- Stowers, Genie (2003), "Issues in e-commerce, e-procurement, and e-government", em *Digital Government: Principles and Best Practices*, Idea Group Inc, pp.169-165
- Triviños, Augusto N. S. (1987), *Introdução à Pesquisa em Ciências Sociais*, São Paulo: Editora Atlas
- Touraine, Alain (1971), *The Post-Industrial Society. Tomorrow's Social History: Classes, Conflicts and Culture in the Programmed Society*. New York: Random House.
- UN (2003), *UN Global E-government Survey 2003*
- UN (2004), *UN Global E-government Readiness Report 2004*
- UN (2005), *UN Global E-government Readiness Report 2005*
- UN (2007), *Managing knowledge to build in government* (disponível em: <http://www.i-gov.org/images/articles/6377/managingknowledge.pdf>)
- UN (2008), *UN Global E-government Survey 2008*
- UN (2010), *UN Global E-government Survey 2010*
- UMIC (2003), *Uma Nova Dimensão de Oportunidades. Plano de Acção para a Sociedade da Informação. Unidade de Missão, Inovação e Conhecimento*. Presidência do Conselho de Ministros.
- Weber, Max (1947), *The Theory of Social and Economic Organization*. (Translated by AM Henderson & Talcott Parsons). NY: The Free Press.

Sites visitados/Consultados

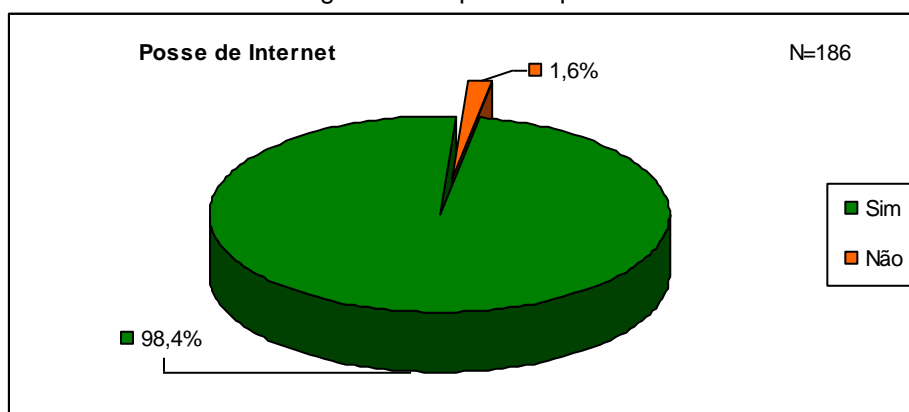
- <http://www.unpan.org>
- <http://www.nosi.cv>
- <http://www.ine.cv>
- <http://www.governo.cv>
- <http://www.reformadoestado.gov.cv>
- http://www.ic.cv/index.php?option=com_content&task=view&id=511&Itemid=2
- http://s3.amazonaws.com/connected_republic/attachments/23/Government_2_0_pjv2_031209_FINAL.pdf
- http://www.cisco.com/web/about/ac79/docs/wp/TCR_ES_WP_0821FINAL.pdf
- <http://www.ictparliament.org/NewsEvents/CiscoConnectedRepublic.pdf>
- http://repositorio.bce.unb.br/bitstream/10482/3681/1/ARTIGO_GovernoEletronico.pdf
- <http://www.africaneconomicoutlook.org/po/countries/west-africa/cape-verde/>
- <http://www.itu.int/en/pages/default.aspx>
- http://www.moibrahimfoundation.org/en/media/get/20091004_cape-verde.pdf
- <http://www.moibrahimfoundation.org/en>

Apêndice 1 – Quadros da Análise Qualitativa

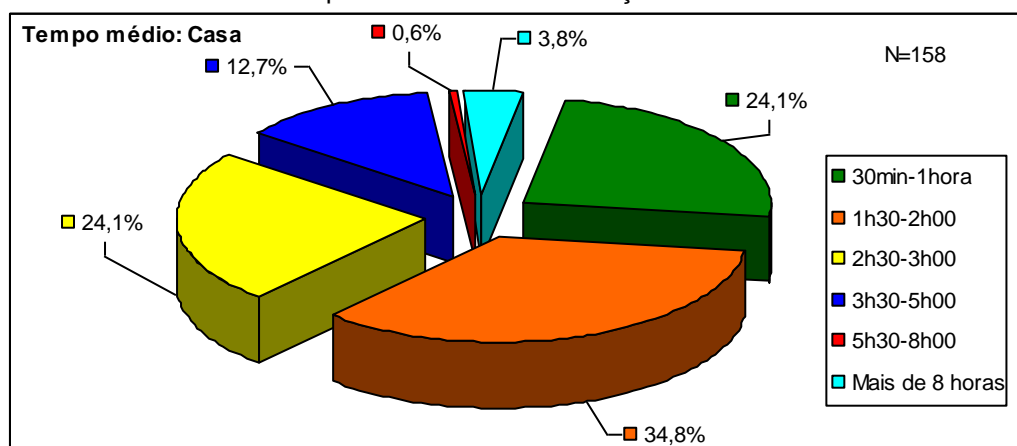
Quadro 16: Percentagem dos inquiridos que possuem Computador



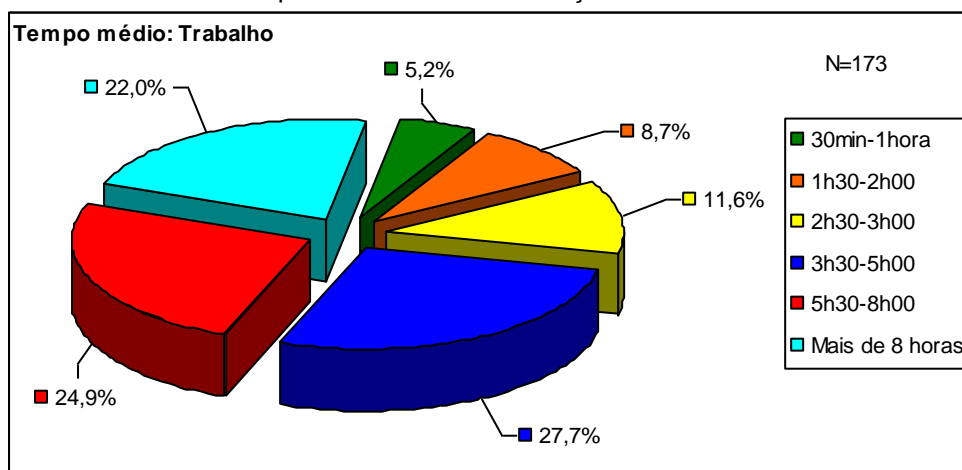
Quadro 17: Percentagem dos inquiridos que tem acesso à Internet



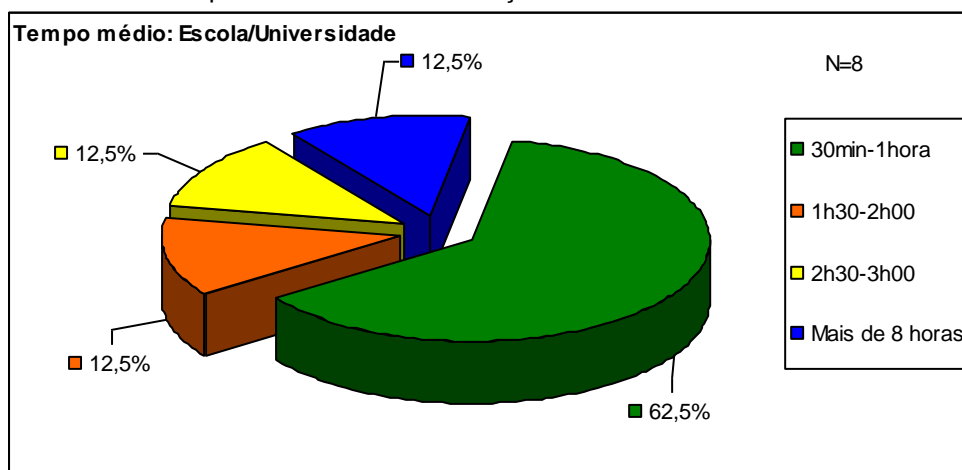
Quadro 18: Tempo médio diário de utilização de Internet em Casa



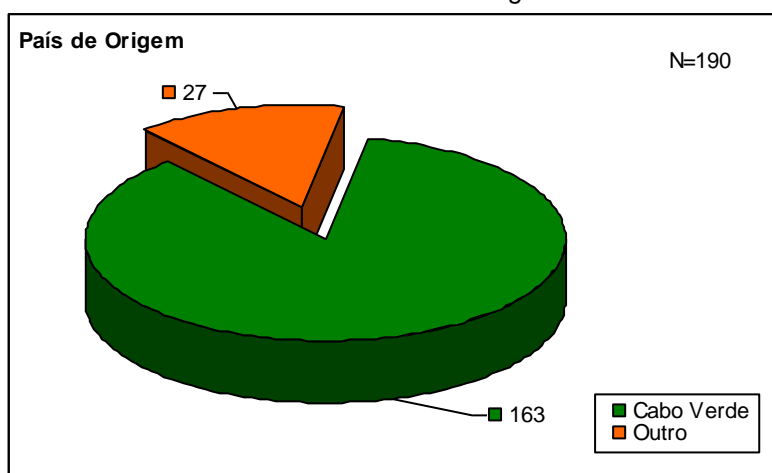
Quadro 19: Tempo médio diário de utilização de Internet no Trabalho



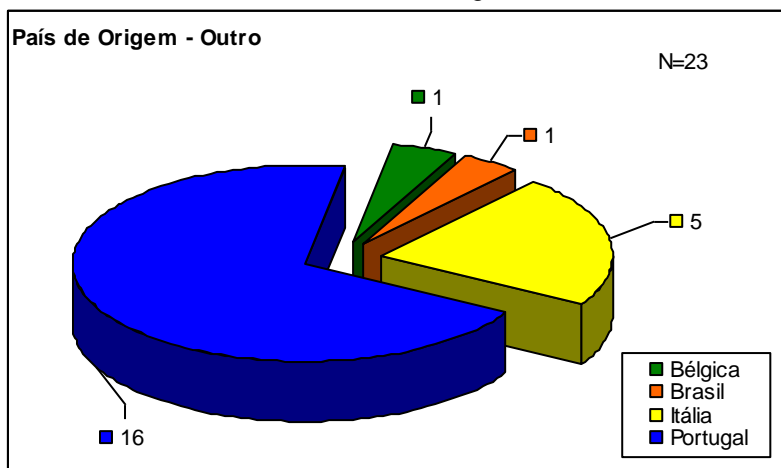
Quadro 20: Tempo médio diário de utilização de Internet na Escola/Universidade



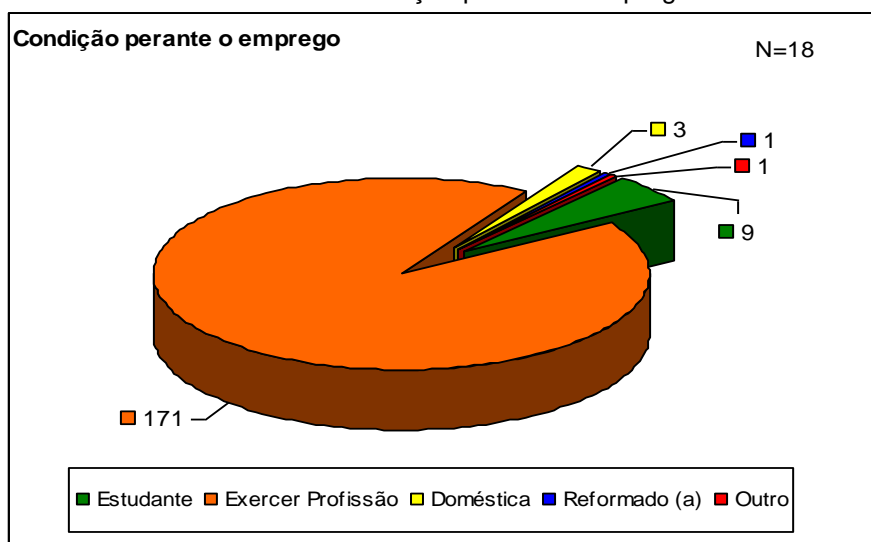
Quadro 21: País de Origem



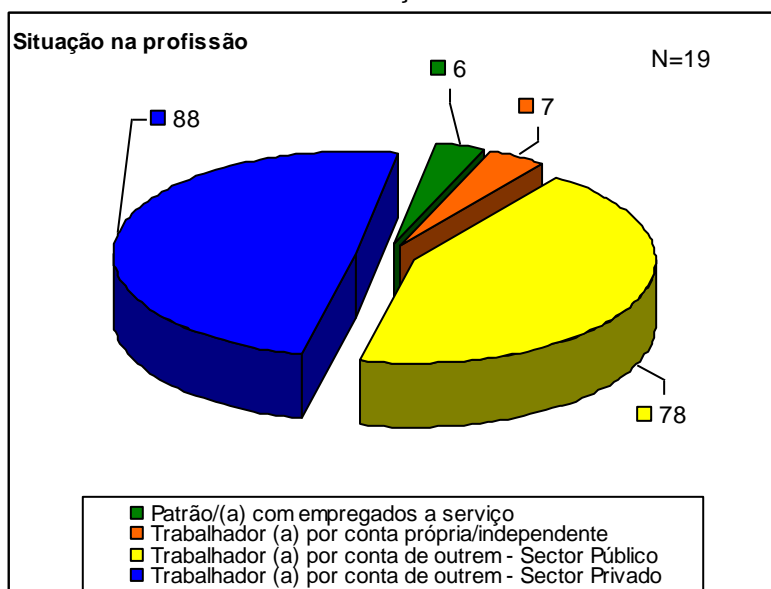
Quadro 22: País de Origem: Outro



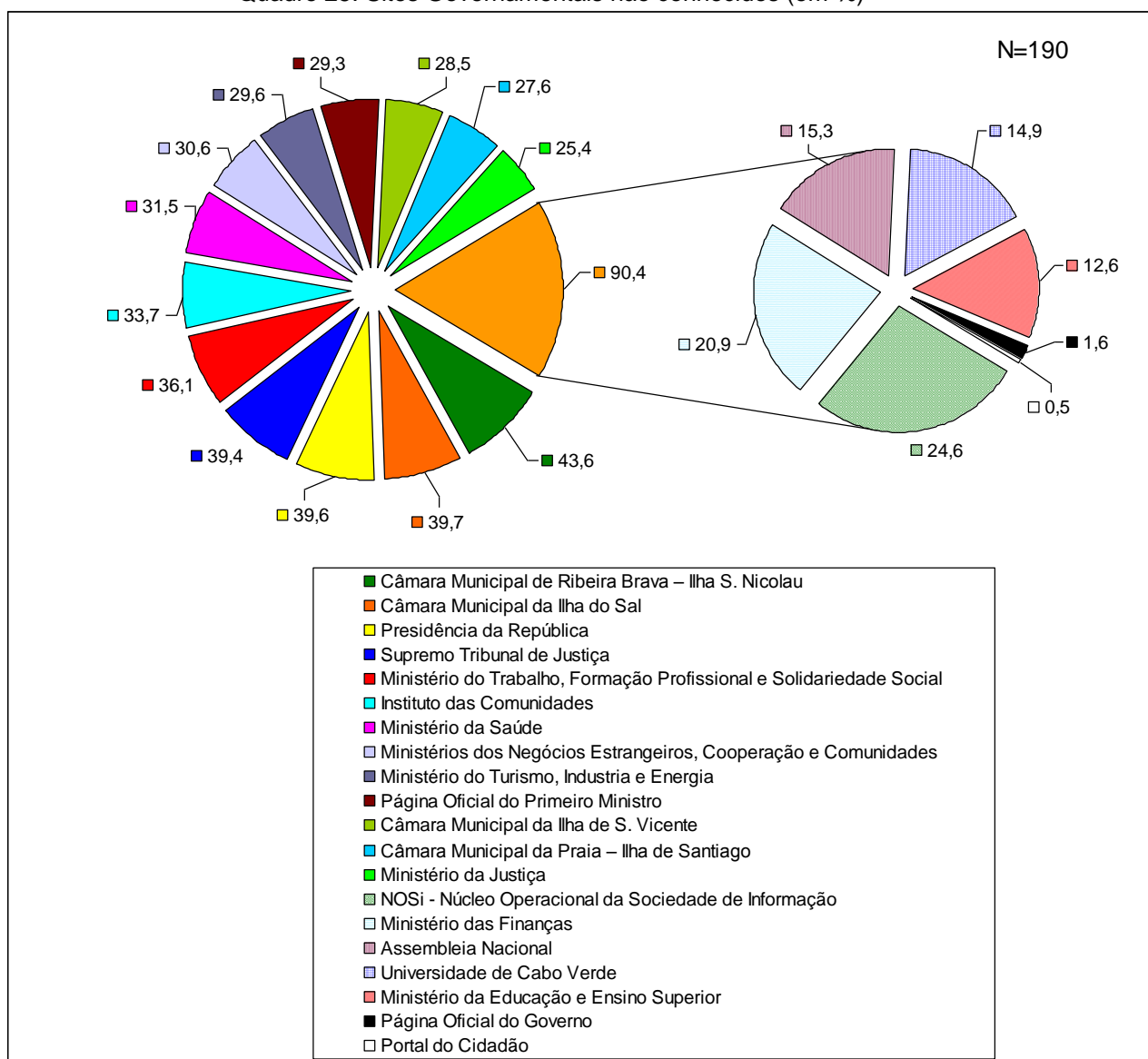
Quadro 23: Condição perante o Emprego



Quadro 24: Situação na Profissão



Quadro 25: Sites Governamentais não conhecidos (em %)



Quadro 26: Opinião da imagem global da organização - Administração Pública

KMO e Teste de Bartlett

Estatística de Kaiser-Meyer-Olkin		,798
Teste de Esfericidade de Bartlett	Approx. Chi-Square	677,188
	df	36
	Sig.	,000

Quadro 27: Opinião da imagem global da organização - Administração Pública

Variância Total Explicada

Componentes	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	3,974	44,153	44,153	3,974	44,153	44,153	3,283	36,480	36,480
2	1,397	15,525	59,678	1,397	15,525	59,678	2,088	23,198	59,678
3	,834	9,272	68,950						
4	,706	7,844	76,793						
5	,676	7,508	84,301						
6	,595	6,615	90,916						
7	,404	4,488	95,404						
8	,272	3,020	98,425						
9	,142	1,575	100,000						

Método de Extração: Análise de Componentes Principais

Quadro 28: Teste à consistência da Dimensão Modernização da Administração Pública

Reliability Statistics

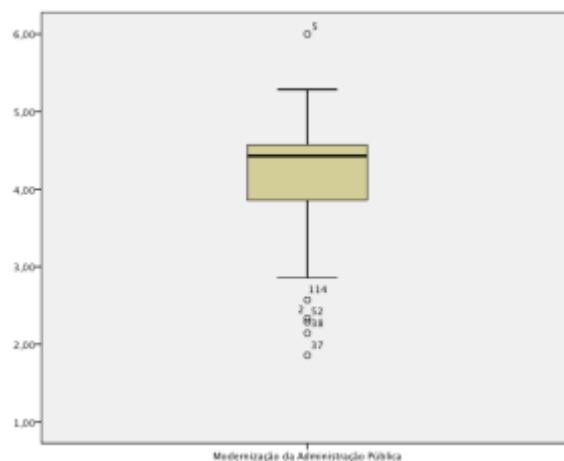
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,829	,832	6

Quadro 29: Teste à consistência da Dimensão Atendimento dos Funcionários

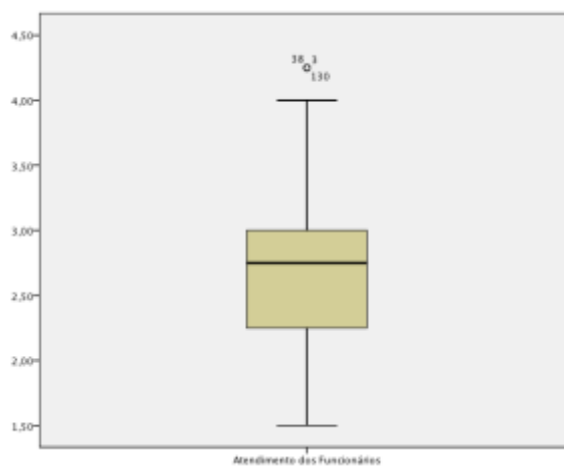
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,769	,762	3

Quadro 30: Média do Índice Modernização da Administração Pública



Quadro 31: Média do Índice Atendimento dos Funcionários



Quadro 32: Opinião acerca do envolvimento e participação nos serviços da Adm. Pública

KMO e Teste de Bartlett

Estatística de Kaiser-Meyer-Olkin		,801
Approx. Chi-Square		329,910
Teste de Esfericidade de Bartlett	df	21
	Sig.	,000

Quadro 33: Opinião acerca do envolvimento e participação nos serviços da Administração Pública

Variância Total Explicada

Componentes	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	3,120	44,571	44,571	3,120	44,171	44,517	2,352	33,606	33,606
2	1,084	15,480	60,051	1,084	15,480	60,051	1,851	26,444	60,051
3	,774	11,055	71,106						
4	,680	9,717	80,823						
5	,541	7,734	88,557						
6	,438	6,262	94,819						
7	,363	5,181	100,000						

Método de Extração: Análise de Componentes Principais

Quadro 34: Teste à consistência da Dimensão Envolvimento do Cidadão

Reliability Statistics

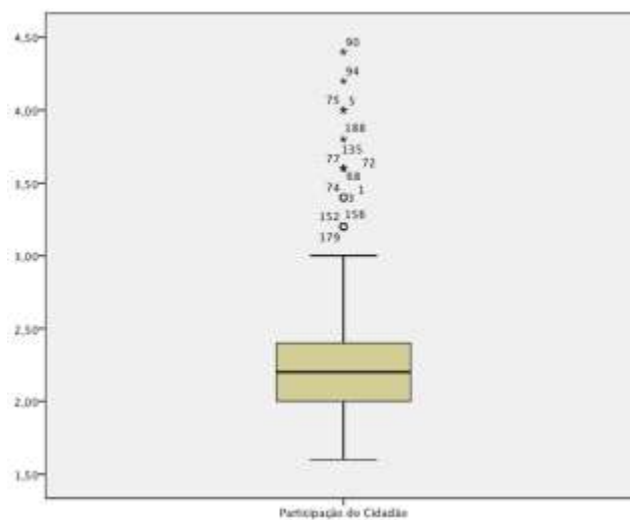
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,803	,805	4

Quadro 35: Teste à consistência da Dimensão Existência de Canais de Comunicação

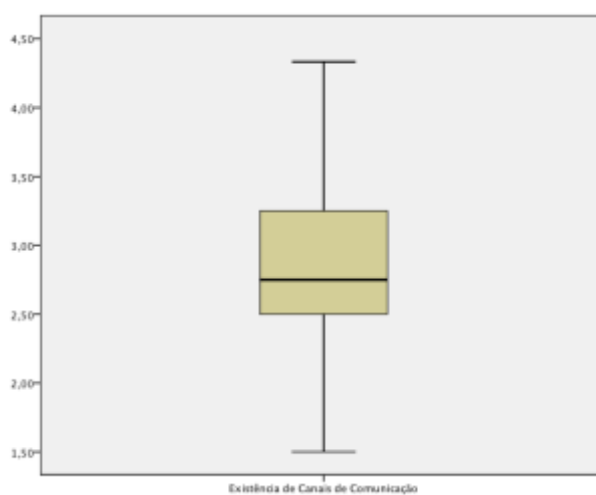
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,579	,583	3

Quadro 36: Média do Índice Participação do Cidadão



Quadro 37: Média do Índice Existência de Canais de Comunicação



Quadro 38: Teste à consistência a Acessibilidade dos Serviços

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,892	11

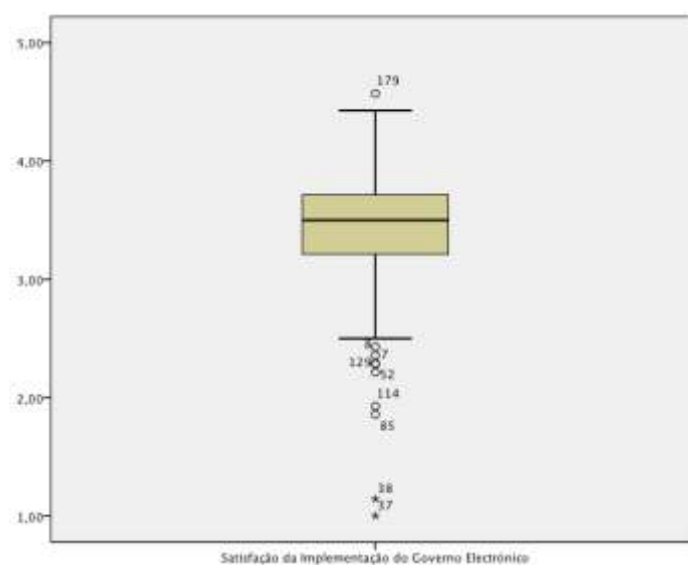
Quadro 39: Teste à consistência a Produtos e Serviços

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,787	5

Quadro 40: Teste à consistência do Índice de Satisfação da Implementação do Governo Electrónico

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,854	,854	14

Quadro 41: Média do Índice de Satisfação da Implementação do Governo Electrónico



Quadro 42: Variável Sexo

Sexo (Variável Original)				Sexo (Transformação em Dummy)				
	Frequency	Percent		Frequency	Percent		Frequency	Percent
Feminino	92	48,4		,00	92	48,4		
Valid Masculino	98	51,6		1,00	98	51,6		
Total	190	100,0		Total	190	100,0		

Quadro 43: Variável País de Residência

País de Residência (Variável Original)			País Residência Cabo Verde (Transformação em Dummy)				
	Frequency	Percent		Frequency	Percent		
	Cabo Verde	91	47,9	,00	99	52,1	
	Portugal	76	40,0	Valid	1,00	91	47,9
	Brasil	6	3,2	Total	190	100,0	
	Argentina	1	,5	País Residência Portugal			
	França	2	1,1		Frequency	Percent	
	EUA	4	2,1	,00	114	60,0	
Valid	Alemanha	1	,5	Valid	1,00	76	40,0
	Holanda	4	2,1	Total	190	100,0	
	Suíça	2	1,1	País Residência Brasil			
	Suécia	1	,5		Frequency	Percent	
	Espanha	1	,5	,00	184	96,8	
	Canadá	1	,5	Valid	1,00	6	3,2
	Total	190	100,0	Total	190	100,0	

Quadro 44: Efeito das Variáveis Independentes do Nível de Satisfação da Implementação do Governo Electrónico

Coeficientes^a

Modelo	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
(Constant)	-,470	,123		-3,834	,000					
Modernização da Administração Pública	,648	,030	,719	21,891	,000	,886	,860	,573	,635	1,576
Atendimento dos Funcionários	,274	,029	,291	9,389	,000	,642	,587	,246	,712	1,404
Participação dos Cidadãos	,101	,033	,095	3,033	,003	,341	,228	,079	,706	1,417
1 Existência de Canais de Comunicação	,042	,036	,041	1,178	,240	,550	,091	,031	,568	1,762
Sexo Masculino	,046	,031	,043	1,469	,144	,153	,113	,038	,803	1,246
País Residência Cabo Verde	,031	,053	,029	,584	,560	-,055	,045	,015	,278	3,593
País Residência Portugal	,016	,055	,015	,298	,766	,045	,023	,008	,273	3,658
País Residência Brasil	-,018	,093	-,006	-,194	,847	-,021	-,015	-,005	,687	1,455

a. Variável Dependente: Nível de Satisfação com a Implementação do Governo Electrónico.

Quadro 45: Teste ao Modelo Global do Nível de Satisfação da Implementação do Governo Electrónico

ANOVA^b

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	44,111	8	5,514	161,449	,000^a
1 Residual	5,738	168	,034		
Total	49,848	176			

a. Preditores: (Constant), País Residência Brasil, Modernização da Administração Pública, País de Residência Portugal, Atendimento dos Funcionários, Sexo Masculino, Participação do Cidadão, Existência de Canais de Comunicação, País de Residência Cabo Verde

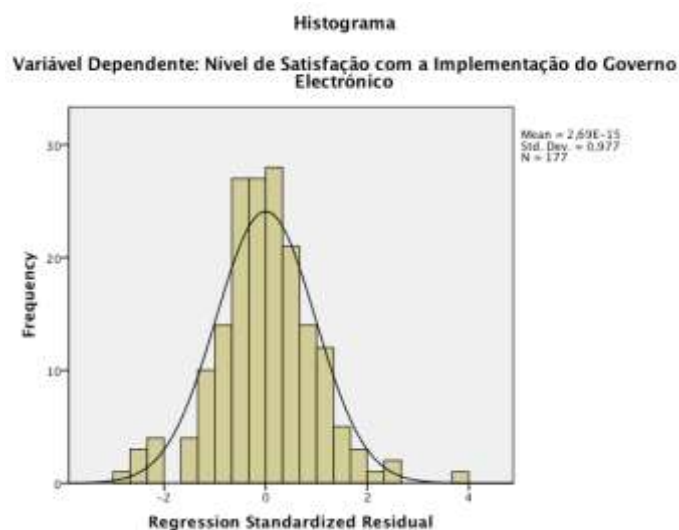
b. Variável Dependente: Nível de Satisfação com a Implementação do Governo Electrónico

Quadro 46: Média dos Resíduos do Nível de Satisfação da Implementação do Governo Electrónico

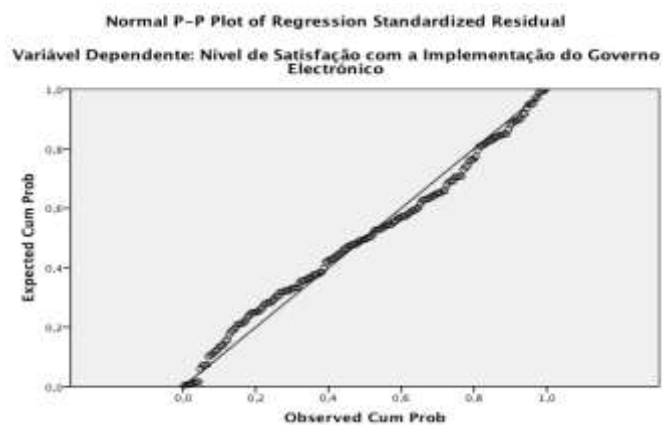
Estatísticas Residuais ^a					
	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	1,4006	4,6957	3,4060	,50063	177
Residual	-,50308	,68487	,00000	,18055	177
Std. Predicted Value	-4,006	2,576	,000	1,000	177
Std. Residual	-2,722	3,706	,000	,977	177

a. Variável Dependente: Nível de Satisfação com a Implementação do Governo Electrónico.

Quadro 47: Resíduos Estandarizados da Regressão



Quadro 48: Probabilidade Acumulada Observada em Função da Esperada (Normal P-P)



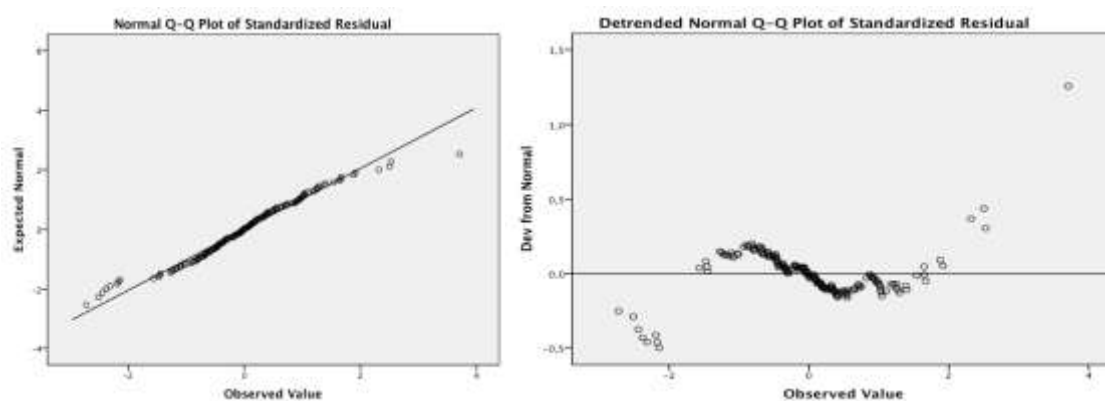
Quadro 49: Probabilidade Esperada em Função dos Resíduos (Normal Q-Q)

Testes de Normalidade

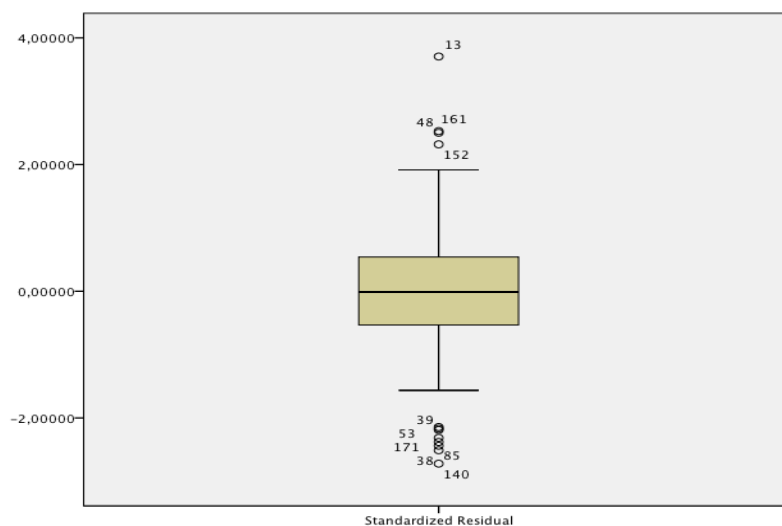
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Standardized Residual	,060	177	,200 [*]	,978	177	,007

a. Lilliefors Significance Correction

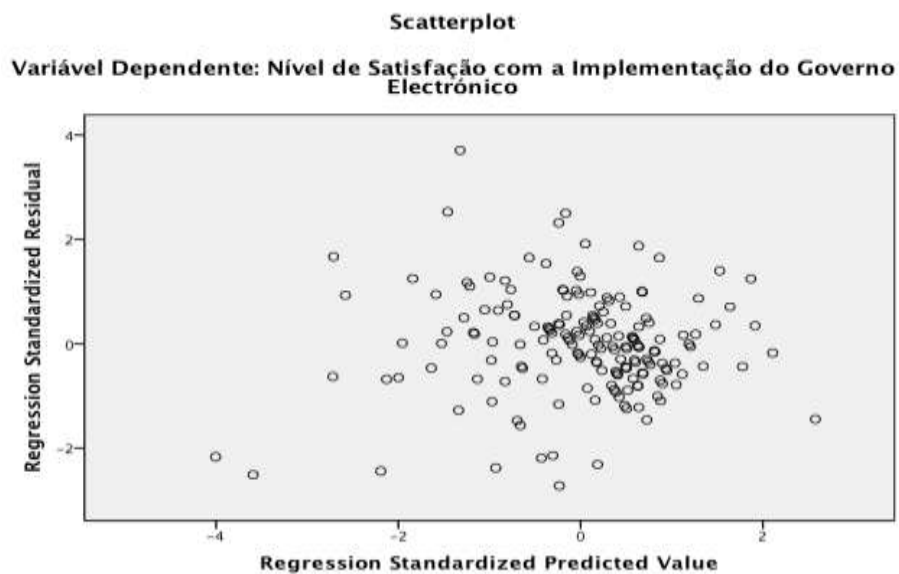
*. This is a lower bound of the true significance.



Quadro 50: Teste à Normalidade dos Resíduos (representação gráfica)



Quadro 51: Homogeneidade das variâncias dos Resíduos



Apêndice 2 – Questionário

Questionário de Satisfação para Cidadãos/Clientes – Governo Electrónico em Cabo Verde e o seu impacto na vida do Cidadão Cabo-Verdiano

Instruções de resposta ao questionário:

Este Questionário serve de base para a Dissertação de Mestrado, sobre o Governo Electrónico em Cabo Verde e o seu impacto na vida do cidadão Cabo-verdiano.

O Governo Electrónico em Cabo Verde está a dar os seus primeiros passos sendo que a desmaterialização de alguns processos veio melhorar a relação entre o Cidadão e a Administração Pública.

Não há respostas certas ou erradas relativamente a qualquer dos itens, pretendendo-se apenas uma opinião pessoal e sincera.

Este questionário é de natureza confidencial e anónima.

NOTA: AS QUESTÕES DEVEM SER ADAPTADAS AO CONTEXTO DA ORGANIZAÇÃO.

O Questionário está dividido em quatro Blocos, sendo que cada um deles irá analisar o nível de satisfação com a Administração Pública (1), o nível de satisfação com o envolvimento e participação do Cidadão nos serviços implementados (2); o nível de satisfação da Acessibilidade dos Serviços da Administração Pública (3) e por fim o nível de Satisfação relativamente aos Serviços e Produtos que a Administração Pública (4) oferece aos cidadãos residentes e da Diáspora (Embaixadas e Consulados)

Tempo de preenchimento: 5 minutos

Lígia Esgalhado Morais, Aluna 8851 – ISCTE

1. Imagem global da organização (Administração Pública)

1.1 Desempenho da organização

	1	2	3	4	5	
Muito Insatisfeito						Muito Satisfeito

1.2 Simpatia dos colaboradores que lidam com os Cidadãos/Clientes no local de atendimento ao público

	1	2	3	4	5	
Muito Insatisfeito						Muito Satisfeito

1.3 Simpatia dos colaboradores que atendem por telefone os Cidadãos/Clientes

	1	2	3	4	5	
Muito Insatisfeito						Muito Satisfeito

1.4 Nível de flexibilidade e autonomia dos colaboradores da área do atendimento na resolução das situações individuais

	1	2	3	4	5

Muito Insatisfeito Muito Satisfeito

1.5 Melhorias implementadas recentemente na organização (ex: certidões online)

1 2 3 4 5

Muito Insatisfeito Muito Satisfeito

1.6 Impacto da organização na qualidade de vida dos Cidadãos/Clientes

1 2 3 4 5

Muito Insatisfeito Muito Satisfeito

1.7 Nível de confiança

1 2 3 4 5

Muito Insatisfeito Muito Satisfeito

1.8 Preocupação demonstrada com os Cidadãos/Clientes

1 2 3 4 5

Muito Insatisfeito Muito Satisfeito

1.9 Nível de inovação e preparação para o futuro

1 2 3 4 5

Muito Insatisfeito Muito Satisfeito

2. Envolvimento e Participação do Cidadão nos Serviços da Administração Pública

2.1 Possibilidade de sugerir melhoria

1 2 3 4 5

Muito Insatisfeito Muito Satisfeito

2.2 Existência de aplicação de inquéritos para conhecer as críticas e sugestões de melhoria dos cidadãos relativamente aos produtos/serviços prestados

1 2 3 4 5

Muito Insatisfeito Muito Satisfeito

2.3 Existência de aplicação de inquéritos para conhecer as necessidades e expectativas dos cidadãos/clientes no desenvolvimento de novos produtos/serviços

1 2 3 4 5

Muito Insatisfeito Muito Satisfeito

2.4 Existência de vários canais para sugestões (presencialmente; por escrito; por telefone e via web)

	1	2	3	4	5	
Muito Insatisfeito						Muito Satisfeito

2.5 Existência de vários canais para reclamações (presencialmente; por escrito; por telefone e via web)

	1	2	3	4	5	
Muito Insatisfeito						Muito Satisfeito

2.6 Existência de uma Comissão de Utentes

	1	2	3	4	5	
Muito Insatisfeito						Muito Satisfeito

2.7 Participação da comissão de utentes em reuniões para debater a melhoria dos processos da organização

	1	2	3	4	5	
Muito Insatisfeito						Muito Satisfeito

3. Acessibilidade

3.1 Horário de atendimento

	1	2	3	4	5	
Muito Insatisfeito						Muito Satisfeito

3.2 Informação disponível no local de atendimento

	1	2	3	4	5	
Muito Insatisfeito						Muito Satisfeito

3.3 Possibilidade de efectuar o pagamento dos serviços solicitados presencialmente através de Multibanco

	1	2	3	4	5	
Muito Insatisfeito						Muito Satisfeito

3.4 Existência de Sistemas/Meios de divulgação das actividades/informações
Incluído Embaixadas e Consulados

	1	2	3	4	5	
Muito Insatisfeito						Muito Satisfeito

3.5 Existência de uma linha telefónica para esclarecimento de dúvidas

	1	2	3	4	5	
Muito Insatisfeito						Muito Satisfeito

3.6 Simplicidade dos formulários (clareza da linguagem, acessibilidade, facilidade de preenchimento)

	1	2	3	4	5	
Muito Insatisfeito						Muito Satisfeito

3.7 Esclarecimento de dúvidas através de correio electrónico

	1	2	3	4	5	
Muito Insatisfeito						Muito Satisfeito

3.8 Informações disponíveis on-line

	1	2	3	4	5	
Muito Insatisfeito						Muito Satisfeito

3.9 Existência de serviços disponíveis on-line

	1	2	3	4	5	
Muito Insatisfeito						Muito Satisfeito

3.10 Variedade de formulários disponíveis on-line

	1	2	3	4	5	
Muito Insatisfeito						Muito Satisfeito

3.11 Possibilidade de efectuar o pagamento dos serviços solicitados on-line e através de Multibanco

	1	2	3	4	5	
Muito Insatisfeito						Muito Satisfeito

4. Produtos e Serviços

4.1 Satisfação global com os Produtos/Serviços da Casa do Cidadão

Exemplo: Certidões online; Empresa no dia; SIGOF - Sistema Integrado de Gestão Orçamental e Financeira; SNIAC - Sistema Nacional de Identificação e Autenticação Civil, etc

	1	2	3	4	5	
Muito Insatisfeito						Muito Satisfeito

4.2 Clareza e rigor na informação prestada on-line (no site www.portondinosilha.cv)

	1	2	3	4	5	
Muito Insatisfeito						Muito Satisfeito

4.3 Qualidade dos produtos/serviços (correspondência com o esperado)

	1	2	3	4	5	
Muito Insatisfeito						Muito Satisfeito

4.4 Tempo de resposta às solicitações - Presencialmente

	1	2	3	4	5	
Muto Insatisfeito						Muito Satisfeito

4.5 Tempo de resposta às solicitações - On-Line (no site www.portondinosilha.cv)

	1	2	3	4	5	
Muito Insatisfeito						Muito Satisfeito

4.6 Relativamente ao Produto Certidões On-line, já efectuou algum pedido de Certidão no Portal do Cidadão?

- Sim / Não

4.6.1 Caso tenha respondido Sim, o que achou do processo?

Rápido / Simples / Confuso / Demorado

4.6.2 Caso tenha respondido Não, diga-nos porque?

Caracterização Sócio-Demográfica

1. Idade

2. Sexo

- Feminino / Masculino

3. Habilitações

Qual o nível de escolaridade mais elevado que concluiu?

- Não concluiu nenhum / 1º. Ciclo Ensino Básico (4ª. Classe) / 2º. Ciclo Ensino Básico (6º. Ano) / 3º. Ciclo Ensino Básico (9º. Ano) / Ensino Secundário (12º Ano) / Bacharelato/Licenciatura / Mestrado / Doutoramento

4. Qual é sua condição perante o emprego?

- Estudante / Exercer Profissão / Desempregado (a) / Doméstica / Reformado (a) / Outro

4.1 Se escolheu a opção Outro, diga Qual

5. E a sua situação na profissão?

- Patrão/(a) com empregados a serviço / Trabalhador (a) por conta própria/independente / Trabalhador (a) por conta de outrem - Sector Público / Trabalhador (a) por conta de outrem - Sector Privado

5.1 Se é trabalhador/a por conta de outrem, em que área exerce a sua actividade profissional principal?

6. País de Residência

7. País de Origem

- Cabo Verde / Outro

7.1 Se escolheu a opção Outro, diga Qual

8. Tem computador próprio?

- Não / Sim

8.1 Se escolheu sim, tem acesso à Internet?

- Sim / Não

9. Relativamente à Internet, qual o tempo médio diário utilizado em:

Casa

No Trabalho

Escola/Universidade

Outros (qual?)

10. Relativamente aos sites governamentais: Quais conhece e quais utiliza?

	Conheço/Utilizo	Conheço/Não Utilizo	Não Conheço
Página Oficial do Governo (www.governo.cv)			
Página Oficial do Primeiro Ministro (www.primeiroministro.cv)			
Portal do Cidadão - Porton di nos Ilha (www.portondinosilha.cv)			
Presidência da República (www.presidenciarepublica.cv)			
Assembleia Nacional (www.parlamento.cv)			
Supremo Tribunal de Justiça (www.stj.cv)			
Ministério do Trabalho, Formação Profissional e Solidariedade Social (www.mtfs.gov.cv)			
Ministério da Justiça (www.mj.gov.cv)			
Ministério dos Negócios Estrangeiros, Cooperação e Comunidades (www.mnecc.gov.cv)			
Ministério da Saúde (www.minsaude.gov.cv)			
Ministério da Educação e Ensino Superior (www.minedu.gov.cv)			
Ministério das Finanças (www.minfin.gov.cv)			
Ministério do Turismo, Indústria e Energia(www.mecc.gov.cv)			
Universidade de Cabo Verde (www.unicv.edu.cv)			
Câmara Municipal da Praia (www.cmpraia.cv)			

Câmara Municipal de S. Vicente
(www.cmsv.cv)

Câmara Municipal de Rib. Brava - S.
Nicolau (www.cmrb.cv)

Câmara Municipal do Sal
(www.municipiodosal.cv)

NOSi (www.nosi.cv)

Instituto das Comunidades (www.ic.cv)

10.1 Outros sites governamentais não referenciados:

Anexos

Figura 4: Infra-Estrutura de Fibra Óptica

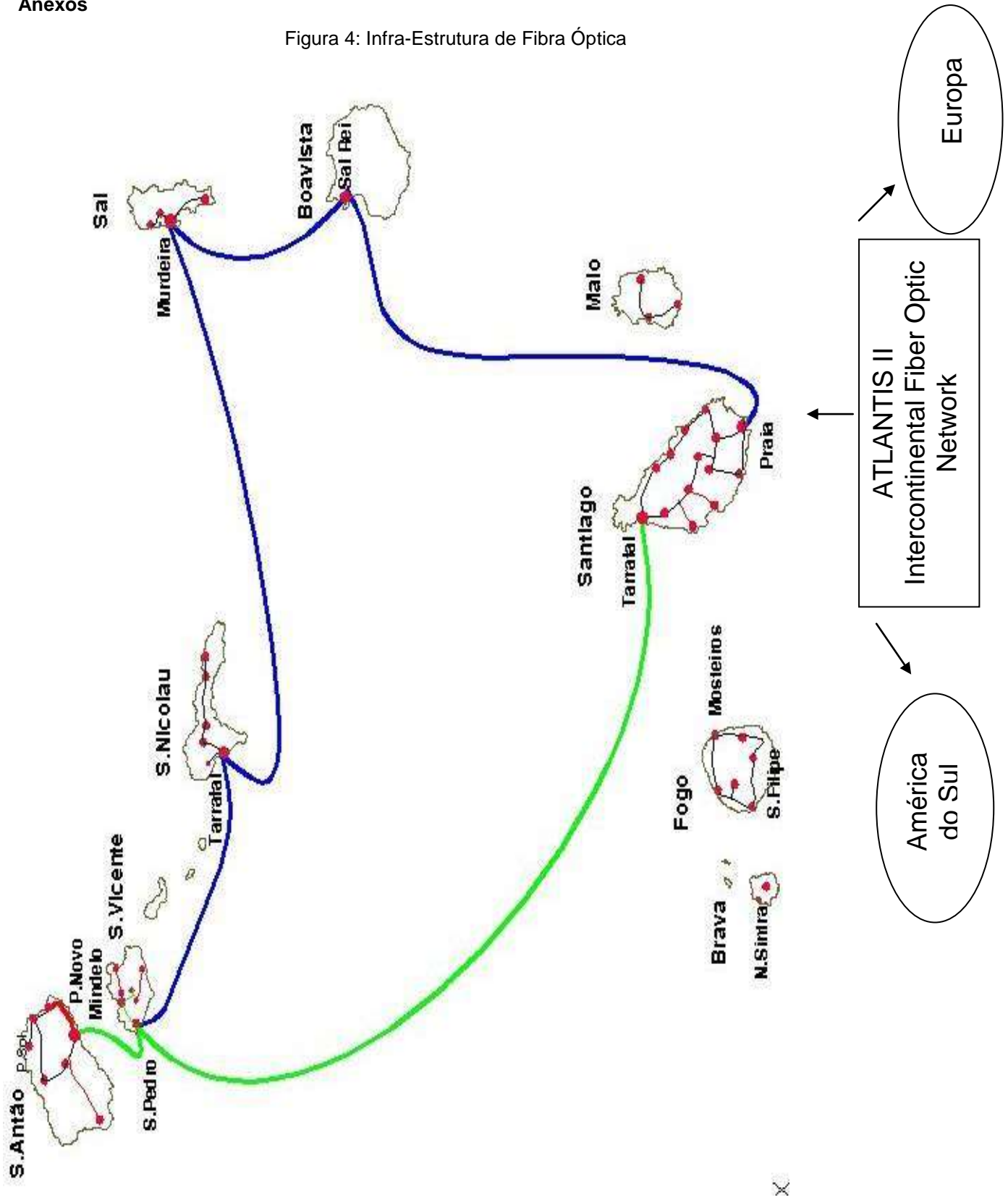
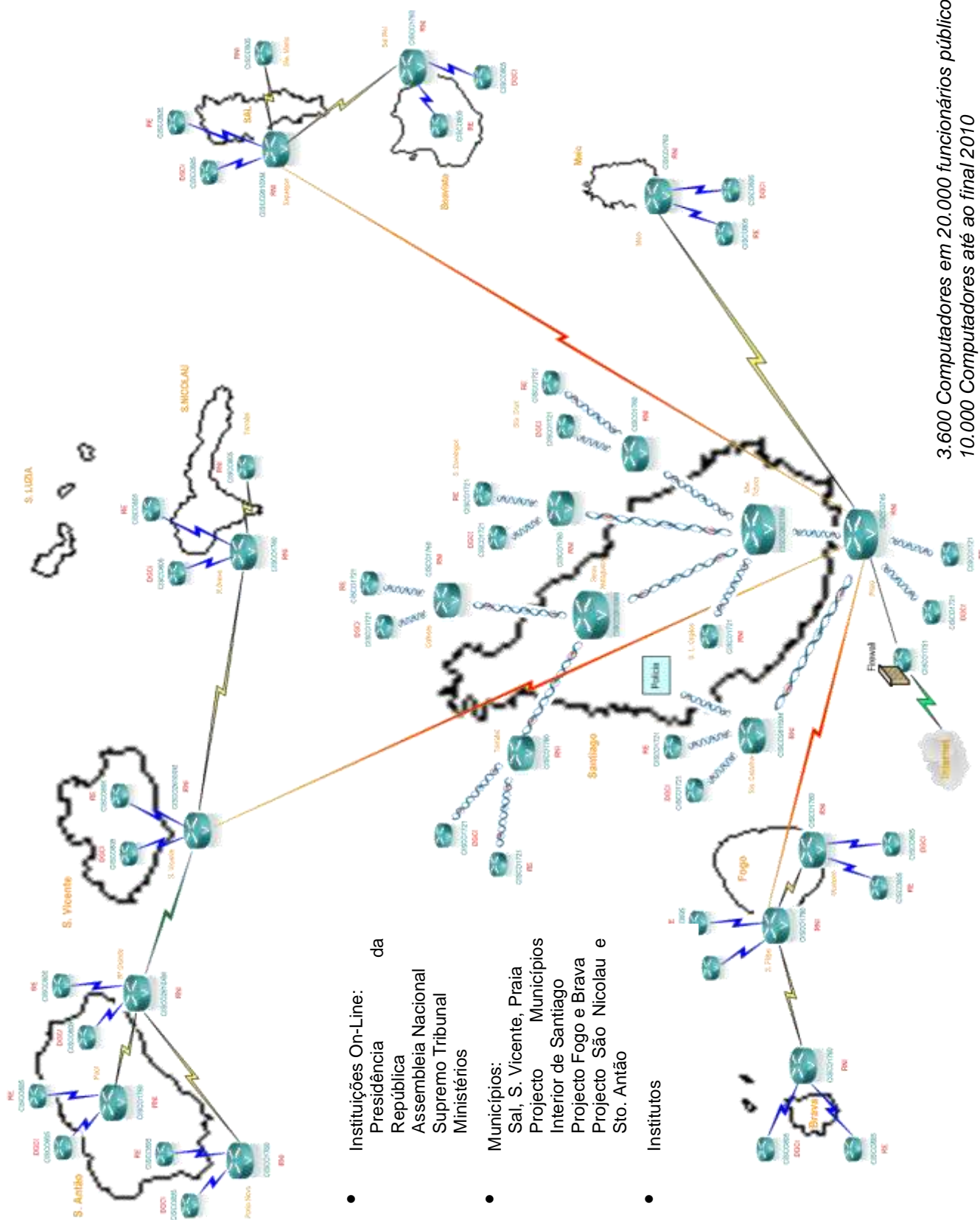


Figura 5: Rede Nacional da Administração Pública



- Instituições On-Line:
da
Presidência
República
Assembleia Nacional
Supremo Tribunal
Ministérios
- Municípios:
Sal, S. Vicente, Praia
Projecto Municipios
Interior de Santiago
Projecto Fogo e Brava
Projecto São Nicolau e
Sto. Antão
- Insitutos

3.600 Computadores em 20.000 funcionários públicos
10.000 Computadores até ao final 2010

Curriculum Vitae