



**UNIVERSIDADE DA INTEGRAÇÃO INTERNACIONAL DA LUSOFONIA AFRO-  
BRASILEIRA  
INSTITUTO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS  
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA**

**PAULO MIGUEL GONÇALVES FERNANDES**

**REFORMA ADMINISTRATIVA E GOVERNAÇÃO ELETRÔNICA:  
PERCEPÇÃO DE CIDADÃOS CABO-VERDIANOS QUANTO AOS  
SERVIÇOS PRESTADOS VIA GOVERNO ELETRÔNICO**

**REDENÇÃO – CE – BRASIL  
2018**

**PAULO MIGUEL GONÇALVES FERNANDES**

**REFORMA ADMINISTRATIVA E GOVERNAÇÃO ELECTRÓNICA: PERCEÇÃO DE  
CIDADÃOS CABO-VERDIANOS QUANTO AOS SERVIÇOS PRESTADOS VIA  
GOVERNO ELETRÔNICO**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado a Coordenação do Curso de Administração Pública, presencial, da Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira (UNILAB), como requisito básico para obtenção do título de Bacharel em Administração Pública.

**Orientador:** Prof. Dr. Luís Miguel Dias Caetano

**Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira Sistema de Bibliotecas da UNILAB**

Catálogo de Publicação na Fonte.

---

Fernandes, Paulo Miguel Gonçalves.

F398r

Reforma administrativa e governança eletrônica: percepção de cidadãos cabo-verdianos quanto aos serviços prestados via governo eletrônico / Paulo Miguel Gonçalves Fernandes. - Redenção, 2018. 87f: il.

Monografia - Curso de Administração Pública, Instituto De Ciências Sociais Aplicadas, Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira, Redenção, 2018.

Orientador: Prof. Dr. Luis Miguel Dias Caetano.

1. Administração Pública. 2. Governo Eletrônico. 3. Tecnologia de Informação e Comunicação. I. Título

CE/UF/BSCL

CDD 350

---

PAULO MIGUEL GONÇALVES FERNANDES

REFORMA ADMINISTRATIVA E GOVERNAÇÃO ELECTRÔNICA: PERCEPÇÃO DE  
CIDADÃOS CABO-VERDIANOS QUANTO AOS SERVIÇOS PRESTADOS VIA  
GOVERNO ELECTRÔNICO

Monografia Julgada e aprovada para obtenção do Diploma de Graduação em Administração  
Pública da Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira

Data: 05/06/18

Nota: 10

Banca Examinadora:

*Luis Miguel Dias Caetano*

---

Prof. Dr. Luís Miguel Dias Caetano (UNILAB)  
Orientador

*Rosalina Tavares*

---

Prof. Dra. Rosalina Semedo de Andrade Tavares (UNILAB)  
Membro

*Pedro Rosas Magrini*

---

Prof. Dr. Pedro Rosas Magrini (UNILAB)  
Membro

## **DEDICATÓRIA**

Dedico este trabalho aos meus pais, Maria Inocência Gonçalves e Matias Sanches de Sousa Fernandes que sempre acreditaram e apostaram firmemente na minha educação.

## AGRADECIMENTOS

Este trabalho não poderia ter sido feito sem apoio e sem encorajamento das pessoas ao passo que na vida nada é feito sozinho por essa razão deixo aqui registrado o meu eterno agradecimentos para aqueles (as) que contribuíram na edificação do presente trabalho, nomeadamente:

A Deus de Abrão, de Isaac e de Jacob também o meu Deus, a Ele a glória a Ele o poder pelos séculos sem fim. Todos os momentos da minha vida o Soberano esteve e estará sempre presente principalmente nos momentos difíceis me dando toda força para lutar por aquilo que almejo por isso tudo que eu faço é Nele, com Ele e para Ele. Só consegui chegar até aqui porque era a vontade dele e me conferiu todas as graças para tal, por isso sou grato eternamente.

Em segundo lugar, aos meus pais Maria Inocência Gonçalves e Matias Sanches de Sousa Fernandes, vocês são e será sempre a inspiração para minha luta e para minha vida. Tudo que sou e serei devo a vocês, agradeço imensamente pelo modelo de pai e mãe que vocês são e representam para com os vossos filhos e não só, agradeço vocês por me ter transmitido verdadeiros valores que considero essências da vida e que me edificaram me permitindo ser o que eu sou hoje. Também agradeço por ter estado sempre presente nos momentos das minhas vitórias e das minhas derrotas em particular este último porque é ali que reergo para continuar a lutar com o vosso apoio e encorajamento e é também ali que vejo o quão meus amigos vocês são. Por último agradeço pela aposta na minha educação e formação, mormente no investimento realizado na minha formação. Tudo que faço nesta vida é para vocês, podem contar sempre com o vosso caçulo.

As minhas irmãs em particular (Zuleika Samira Pires, Sandra Helena Fernandes) e minha sobrinha Nélida Gonçalves agradeço por todo esforço, paciência, apoio, amor, amizade e irmandade. Agradeço vocês minhas manas por acreditar na minha pessoa e por ter estado sempre ao meu lado me apoiando em tudo, vocês são o meu modelo e verdadeiros exemplos de irmãs.

Ao meu orientador e grande amigo o professor Dr. Luís Miguel Dias Caetano que desde primeiro momento da sua chegada à Unilab trocamos impressões acadêmicas sempre viradas para o desenvolvimento dos países parceiros da Unilab, agradeço por ter aceitado ser o meu orientador e ter me apoiado na realização deste trabalho.

Faço um agradecimento especial a Professora Dra. Rosalina Semedo de Andrade Tavares e ao Professor Carlos Mendes Tavares, mais do que professores vocês são a minha verdadeira família, gostaria de agradecer pelo vosso apoio e disponibilidade de sempre em particular na edificação do presente trabalho. Obrigado pela confiança.

Ao meu amigo Doutorando Mamadu Alfa Djau, agradeço pela sua disponibilidade, apoio, dedicação e instrução, não vejo palavras suficientes e a altura para agradecer a sua generosidade para comigo, mormente na edificação do presente trabalho.

A minha amiga Kenny Mascarenhas Monteiro o meu profundo e eterno agradecimento pelo apoio, pela preocupação, pela força e pela camaradagem destes anos da academia que me tem transmitindo sempre. Obrigada pela confiança e amizade.

Na pessoa da professora Dra. Maria do Rosário de Fátima Portela Cysne agradeço a todos o (a)s professores (as) que contribuíram para minha formação e que graças aos vossos ensinamentos permitiram-me construir este trabalho.

Na pessoa de Leana Semedo e Ademar Tavares agradeço todas os colegas que juntos fizemos a parte desta trajetória em particular os da entrada 2013.1.

Na pessoa de Lisiane Macedo Martins gostaria de agradecer todos os servidores da Unilab e expresso a minha gratidão pelos relevantes serviços prestados em particular os da coordenação do nosso curso e os da direção do Instituto de Ciências Sociais Aplicadas, também agradeço ao ex-diretor de Registro e Controle Acadêmico e meu amigo Fábio Paulino Oliveira pela sua brilhante prestação à frente dessa direção e pela prontidão e paciência em atender-nos sempre de melhor forma.

Enfim, agradeço a todos que direta ou indiretamente contribuíram para que este trabalho fosse realizado, principalmente aos que contribuíram respondendo o questionário, minha eterna gratidão.

*Combati o bom combate, terminei a carreira, guardei a fé. Desde agora, está reservado para mim a coroa da justiça que o Senhor, o justo juiz, me dará naquele dia, não somente a mim, mas a todos os que tiverem esperado com amor a sua manifestação. (2 Timóteo 4:7,8)*



## RESUMO

O presente estudo tem como objetivo principal avaliar a percepção de cidadãos cabo-verdianos quanto aos serviços prestados via governo eletrônico. Para atender ao nosso objetivo fizemos uma revisão da literatura que deu suporte ao estudo. Revisão essa que abordou os modelos de Administração Pública nomeadamente: administração pública patrimonialista, administração pública burocrática e administração pública gerencial. Em seguida retratamos também a questão do governo eletrônico. Por meio de questionário coletamos os dados da pesquisa que foram enviados para os cabo-verdianos que residem em diversos países por meio eletrônico. O método utilizado para análise de dados foi à análise descritiva para avaliar a percepção de cidadãos cabo-verdianos quanto aos serviços prestados via governo eletrônico. A pesquisa obteve 133 respostas, foi realizado no período de 07 a 10 de maio. Os resultados que obtivemos mostra que o plano é avaliado com nota três (3) com 44% da amostra o que significa que é razoável, os eixos do PAGE é também razoavelmente avaliado com média de 36,69% e de forma geral os serviços é avaliado razoavelmente com média de 33,60% e a maioria considera que em parte o plano de ação para a governação eletrônica facilitou as relações com os serviços de administração pública com 61%. A partir dos resultados chegamos à conclusão que esta pesquisa pode ajudar os governantes na tomada decisões futura, mormente fornecer as principais contribuições teórica e práticas em relação à percepção dos serviços prestados via governo eletrônico.

**Palavras Chaves:** Administração Pública; Governo Eletrônico; Tecnologia de Informação e Comunicação; Cabo Verde.

## ABSTRACT

The main objective of this study is to evaluate the perception of Cape Verdean citizens regarding services provided through e-government. To meet our goal, we reviewed the literature that supported the study. A review that approached the Public Administration models namely: patrimonial public administration, bureaucratic public administration and public management. Next, we also discussed the issue of e-government. We collected research data through an online questionnaire that was sent to Cape Verdeans residing in several countries. The method used for data analysis was the descriptive analysis to evaluate the perception of Cape Verdean citizens regarding services provided through e-government. The research was carried out in the period from May 7th to May 10th, it obtained 133 responses. The results we obtained show that the plan is evaluated with grade 3 with 44% of the sample, which means that it is reasonable. The axes of the PAGE is also reasonably evaluated with an average of 36.69% and in general the services is reasonably evaluated with average of 33.60%. The majority considered that the electronic governance action plan facilitated relations with public administration services with 61%. From the results we came to the conclusion that this research can help the governors in making future decisions mainly provide the main theoretical and practical contributions regarding the perception of the services provided via e-government.

**Key Words:** Public Administration; Electronic Government; Information and Communication Technology; Cape Verde

## LISTA DE SIGLAS

<b>BO</b>	Boletim Oficial
<b>CIISI</b>	Comissão Interministerial para a Inovação e Sociedade de Informação
<b>CMA</b>	Imposto Circulação Automóvel
<b>CMF</b>	Gestão de Aforamento
<b>CMP</b>	Registo Predial e Imposto Único sobre o Patrimônio
<b>CM (R/LT)</b>	Aplicações para as Rendias, Licenças e Taxas
<b>CMS</b>	Cobrança do Saneamento
<b>CRCV</b>	Constituição da República de Cabo Verde
<b>GE</b>	Governo Eletrónico
<b>GRH</b>	Gestão de Recursos Humanos
<b>INE</b>	Instituto Nacional de Estatística
<b>NOSI</b>	Núcleo Operacional de Sistema de Informação
<b>PAGE</b>	Plano de Ação Para a Governação Eletrónica
<b>PAICV</b>	Partido Africano de Independência de Cabo Verde
<b>PAIGC</b>	Partido Africano de Independência de Guiné e Cabo Verde
<b>PCD</b>	Partido da Convergência Democrática
<b>PESI</b>	Programa Estratégico para a Sociedade de Informação
<b>PRD</b>	Partido da Renovação Democrática
<b>PSD</b>	Partido Social Democrata
<b>PTS</b>	Partido do Trabalhador Social
<b>RAFE</b>	Unidade de Reforma da Administração Financeira do Estado
<b>RNI</b>	Registro e Notariado
<b>TI</b>	Tecnologia de Informação
<b>TIC</b>	Tecnologia de Informação e Comunicação
<b>SI</b>	Sociedade de Informação
<b>SIGOF</b>	Sistema Integrado de Gestão Orçamental e Financeira
<b>SIS</b>	Sistema de Informação para a Saúde
<b>UCID</b>	União Cabo-verdiana Independente e Democrática
<b>UNILAB</b>	Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira

## LISTA DE TABELAS

Tabela 1: Comprimento, largura e superfície por ilha.....	34
Tabela 2: Divisão administrativa de Cabo Verde.....	41
Tabela 3: País de Residência .....	55
Tabela 4: Serviços Públicos Interativos.....	59
Tabela 5: Democracia Eletrônica .....	60
Tabela 6: Administração Pública Eficiente .....	61
Tabela 7: Saúde para todos.....	61
Tabela 8: Qualificação dos Recursos Humanos da Administração Pública.....	62
Tabela 9: Capacidade Tecnológica.....	63

## LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Gênero .....	56
Gráfico 2: Idade .....	56
Gráfico 3: Habilitações .....	57
Gráfico 4: Frequenta algum curso na Unilab.....	57
Gráfico 5: Curso que frequenta na Unilab.....	58
Gráfico 6: Avaliação do PAGE .....	59
Gráfico 7: Portal do cidadão .....	63
Gráfico 8: Número Único do Cidadão.....	64
Gráfico 9: RNI – Registo e Notariado .....	64
Gráfico 10: CMP – Registo Predial e Imposto Único sobre o Património.....	65
Gráfico 11: CMA – Imposto Circulação Automóvel .....	66
Gráfico 12: CMS – Cobrança do Saneamento.....	66
Gráfico 13: CMF – Gestão de Aforamentos.....	67
Gráfico 14: CM (R/L/T) – Aplicações para as Rendas, Licenças e Taxas.....	68
Gráfico 15: Portal do Governo .....	68
Gráfico 16: Boletim Oficial On-line.....	69
Gráfico 17: SIGOF – Sistema Integrado de Gestão Orçamental e Financeira .....	70
Gráfico 18: Sistema de Gestão dos Registos e Notariado .....	70
Gráfico 19: Portal da Saúde.....	71
Gráfico 20: SIS – Sistema de Informação para a Saúde.....	72
Gráfico 21: Sistema de Informação Sanitário .....	72
Gráfico 22: Programa de Formação para os Trabalhadores da Administração Pública Central .....	73
Gráfico 23: Programa de Formação para os Trabalhadores da Administração Pública Local.....	74
Gráfico 24: GRH – Gestão de Recursos Humanos.....	74
Gráfico 25: Portal da Administração Pública e do Funcionário Público.....	75
Gráfico 26: Relação dos cidadãos com serviços .....	76

## LISTA DE FIGURAS

Figura 1: Síntese da Reforma do Estado .....	27
Figura 2: Evolução de Administração Pública em Cabo Verde .....	29
Figura 3: Representação geográfica de Cabo Verde .....	35
Figura 4: Evolução e distribuição da população de Cabo Verde por anos e ilhas.....	37
Figura 5: Densidade Populacional (habitantes/ <i>Km</i> <sup>2</sup> ) por ilha .....	38
Figura 6: Desafios de desenvolvimento de Cabo Verde .....	45
Figura 7: E-government readiness index – Cabo Verde em África e no mundo.....	49

## **LISTA DE QUADRO**

Quadro 1: Estrutura do trabalho .....	20
---------------------------------------	----

## SUMÁRIO

<b>1</b>	<b>INTRODUÇÃO</b>	<b>17</b>
<b>1.1</b>	<b>Justificativa</b>	<b>18</b>
<b>1.2</b>	<b>Problema da Pesquisa</b>	<b>18</b>
<b>1.3</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>19</b>
1.3.1	Objetivo Geral	19
1.3.2	Objetivos Específicos	19
<b>1.4</b>	<b>Estrutura do Trabalho</b>	<b>19</b>
<b>2</b>	<b>REFERENCIAL TEÓRICO</b>	<b>21</b>
<b>2.1</b>	<b>Modelos de Administração Pública</b>	<b>21</b>
2.1.1	Administração Pública Patrimonialista	21
2.1.2	Administração Pública Burocrática	22
2.1.3	Administração Pública Gerencial	23
<b>2.2</b>	<b>Reforma e Evolução da Administração Pública em Cabo Verde</b>	<b>25</b>
2.2.1	Evolução de Administração Pública em Cabo Verde	28
<b>3</b>	<b>GOVERNO ELETRÔNICO</b>	<b>30</b>
<b>3.1</b>	<b>Tipos de serviços oferecidos pelo Governo Eletrônico</b>	<b>31</b>
3.1.1	“G2C” (Government to Citizen)	31
3.1.2	“G2B” (Government to Business)	32
<b>4</b>	<b>GOVERNO ELETRÔNICO EM CABO VERDE</b>	<b>33</b>
<b>4.1</b>	<b>Características do Território Cabo-verdiano</b>	<b>33</b>
4.1.1	História e localização geográfica	33
4.1.2	Fatores Físico	35
4.1.3	Estrutura Demográfica e Cultural	36
4.1.4	A Organização Política e Administrativa	39
<b>4.2</b>	<b>Governança Eletrônica</b>	<b>42</b>
<b>5</b>	<b>METODOLOGIA</b>	<b>50</b>
<b>5.1</b>	<b>Tipo de Pesquisa</b>	<b>50</b>
<b>5.2</b>	<b>Delineamento da Pesquisa</b>	<b>51</b>
<b>5.3</b>	<b>Coleta de Dados</b>	<b>52</b>
5.3.1	Instrumento de Coleta de Dados	53
<b>5.4</b>	<b>Análise e Interpretação de Dados</b>	<b>54</b>
<b>6</b>	<b>RESULTADO E DISCUSSÃO</b>	<b>55</b>



<b>6.1 Perfil dos pesquisados .....</b>	<b>55</b>
<b>6.2 Avaliação geral do Plano de Ação para a Governação Eletrônica .....</b>	<b>59</b>
<b>6.3 Avaliação dos Eixos do Plano de Ação para a Governação Eletrônica.....</b>	<b>59</b>
6.3.1 Eixo 1 .....	59
6.3.2 Eixo 2 .....	60
6.3.3 Eixo 3 .....	61
6.3.4 Eixo 4 .....	61
6.3.5 Eixo 5 .....	62
6.3.6 Eixo 6 .....	63
<b>6.4 Avaliação dos serviços de Serviços Públicos Interativos .....</b>	<b>63</b>
6.4.1 Portal do Cidadão .....	63
6.4.2 Número Único do Cidadão.....	64
6.4.3 RNI – Registo e Notariado .....	64
6.4.4 CMP – Registo Predial e Imposto Único sobre o Património.....	65
6.4.5 CMA – Imposto Circulação Automóvel.....	66
6.4.6 CMS – Cobrança do Saneamento.....	66
6.4.7 CMF – Gestão de Aforamentos .....	67
6.4.8 CM (R/L/T) – Aplicações para as Rendas, Licenças e Taxas. ....	68
<b>6.5 Avaliação dos serviços da Democracia Eletrônica .....</b>	<b>68</b>
6.5.1 Portal do Governo.....	68
6.5.2 Boletim Oficial On-line .....	69
<b>6.6 Avaliação dos serviços de Administração Pública Eficiente .....</b>	<b>70</b>
6.6.1 SIGOF.....	70
6.6.2 Sistema de Gestão dos Registos e Notariado.....	70
<b>6.7 Avaliação dos serviços de Saúde Para Todos.....</b>	<b>71</b>
6.7.1 Portal da Saúde .....	71
6.7.2 SIS – Sistema de Informação para a Saúde .....	72
6.7.3 Sistema de Informação Sanitário.....	72
<b>6.8 Avaliação dos serviços de qualificação dos recursos humanos da administração pública .....</b>	<b>73</b>
6.8.1 Programa de Formação para os Trabalhadores da Administração Pública Central	73
6.8.2 Programa de Formação para os Trabalhadores da Administração Pública Local	74

6.8.3 GRH – Gestão de Recursos Humanos.....	74
6.8.4 Portal da Administração Pública e do Funcionário Público.....	75
6.9 O Plano de Ação para Governação Eletrônica em Cabo Verde facilitou as relações dos cidadãos com os serviços da Administração Pública. ....	76
6.10 Opiniões gerais sobre o Plano de Ação para Governação Eletrônica em Cabo Verde. ....	76
<b>7 CONCLUSÃO .....</b>	<b>80</b>
<b>REFERÊNCIAS .....</b>	<b>83</b>
<b>APÊNDICES.....</b>	<b>87</b>

## 1 INTRODUÇÃO

A sociedade atual enfrenta vários problemas quotidianamente que impactam desde as atividades de cada pessoa individualmente até no modo de organização e administração de um Estado, e na tentativa de resolver estes problemas, em maioria das vezes as pessoas acabam por optar pela via mais fácil para sua resolução.

A Administração Pública também não fica por fora deste modo de agir, pois é composto por pessoas. Porém, por se tratar das ações de um Estado, os governos precisam procurar a melhor maneira de dar respostas aos problemas e desafios que se colocam neste novo tempo. Hoje em dia vive-se numa nova era que é da globalização, e da introdução de novas tecnologias de informação e comunicação. É nesta perspectiva, através dessas novas tecnologias que se encontram diversas vias ou canais que facilitam na resolução dos problemas diagnosticados.

O uso dessas novas tecnologias de informação e de comunicação permite a administração pública uma prestação de serviços públicos de qualidade com mais eficiência e maior rapidez. Neste contexto compreende-se que mais do que necessário é fundamental qualquer governo compreender a importância das novas TIC e intender que nesta nova era é um imperativo fazer uma profunda reforma da Administração Pública com o objetivo único de melhorar a qualidade dos serviços prestados no setor público, dotando-a de ferramentas que efetivasse a sua modernização.

Dessa forma que se coloca a questão da implementação dessas novas tecnologias de informação e comunicação na prestação dos serviços públicos aos cidadãos e à sociedade como um todo, visando a aproximação entre o governo e o cidadão, que constitui o que se denomina de “governança eletrônica”.

De acordo com Paludo (2010) o termo Governo Eletrônico começou a ser utilizado por volta dos anos de 1980, após a disseminação do e-commerce pelas empresas privadas, sempre associado às Tecnologias da Informação e Comunicação – TIC.

Segundo o mesmo autor as TIC são indissociáveis do Governo Eletrônico; sem o avanço dessas tecnologias “não seria possível estar se postulando a ideia básica do Governo Eletrônico e nem de sua face ampliada”.

Com este trabalho pretende-se adquirir o conhecimento mais sólido sobre o tema, identificar as novas tecnologias de informação e comunicação introduzidas na Administração Pública cabo-verdiana e analisar os serviços eletrônicos prestados aos cidadãos a partir de

governança eletrônica, bem como avaliar a percepção dos Cabo-verdianos quanto aos serviços prestados via governança eletrônica.

### 1.1 JUSTIFICATIVA

O Estado de Cabo Verde nas últimas décadas vem introduzindo um conjunto de reformas nos mais diversos setores (económico, social e administrativo de direito público). Pretende o Governo, nos próximos anos, introduzir uma forte dinâmica de crescimento, ancorada na inovação e na competitividade, para fazer desabrochar o Novo Cabo Verde de progresso e bem-estar para todos (PAGE, 2005).

Ao pensar no processo de Reforma o governo de Cabo Verde compreende que é preciso, uma reforma institucional e uma reforma da administração pública ancorada na utilização intensiva dos recursos tecnológicos e na qualificação dos recursos humanos (UCRE, 2009).

É neste âmbito que foi pensado e desenvolvido o plano de ação para a governança eletrônica em Cabo Verde para modernizar os serviços da Administração Pública no seu todo e aproximar o governo do cidadão e vice-versa.

O Estado de Cabo Verde ao conceber o PAGE pensou em facilitar a vida dos seus cidadãos através dos serviços proposto no plano porém não foi pensando a avaliação dos mesmos (serviços), por essa razão o pesquisador entendeu-se que seria relevante avaliar os serviços prestados via governança eletrônica para saber se realmente os serviços proposto no PAGE facilita as relações dos cidadãos com os serviços da Administração Pública de modo a fornecer informações importantes para o governo bem como para os cidadãos com o intuito de melhorar os serviços prestados via governo eletrônico. Deste modo o pesquisador acredita que com este trabalho poderá contribuir no melhoramento dos serviços prestados e que a partir dos resultados obtidos os governantes possam utiliza-lo como ferramenta de suporte na tomada de decisão, acredita-se também que esta pesquisa contribuirá na agregação de mais conhecimento para o pesquisador, bem como na sua atuação profissional enquanto futuro Administrador Público e quiça governante de Cabo Verde.

### 1.2 PROBLEMA DA PESQUISA

Partindo dessa perspectiva, o presente trabalho vem aprofundando na temática com os seguintes questionamentos: **qual é a percepção dos cabo-verdianos em relação aos serviços prestados pelo governo via meios eletrônicos?**

### 1.3 OBJETIVOS

Esse tópico trata de apresentar os objetivos da pesquisa que irão contribuir no esclarecimento do problema da pesquisa.

#### 1.3.1 Objetivo Geral

Assim, o objetivo geral está focado em:

- Avaliar a percepção dos cidadãos cabo-verdianos quanto aos serviços prestados via governo eletrônico.

#### 1.3.2 Objetivos Específicos

E os objetivos específicos propõem:

- Conhecer e identificar os objetivos da reforma do Estado em Cabo Verde;
- Apresentar o Programa Estratégico para a Sociedade de Informação;
- Analisar o Plano de Ação para governação eletrônica para identificar os eixos de atuação do Plano de Ação para a governação eletrônica;
- Avaliar o grau de satisfação dos serviços prestados aos cidadãos por meio de governação eletrônica (questionários).

### 1.4 ESTRUTURA DO TRABALHO

Este trabalho será dividido da seguinte forma: parte teórica, parte metodológica e considerações finais. Dentro da parte teórica será abordada a questão da reforma administrativa do Estado, como o foco nos modelos de Administração Pública em que de uma forma minuciosa, debruça-se sobre o modelo patrimonialista, o modelo burocrático e o modelo gerencial, por conseguinte, a questão da reforma e evolução de Administração Pública em Cabo Verde.

Ainda na parte teórica será trabalhado o Governo Eletrônico, nomeadamente: o conceito, os tipos de serviços oferecidos e por último a governação eletrônica em Cabo Verde. Na parte metodológica será aplicado um questionário onde serão pontuadas algumas questões a que se considera fundamental para ter certa percepção dos impactos dos serviços prestados via governo eletrônico na população Cabo-Verdiana. E, finalmente as considerações finais

onde se faz algumas colocações em termos de fecho do trabalho, considerando os resultados encontrados e emitir sugestões para futuras pesquisas nessa área.

A Figura 1 que se segue, demonstra como está organizado o presente trabalho, citando cada item de acordo com cada capítulo.

Quadro 1: Estrutura do trabalho

<p style="text-align: center;"><b><u>CAPITULO 1</u></b></p> <p><b>1. Introdução</b>  <b>1.1 Justificativa</b>  <b>1.3 Objetivos</b>  <b>1.3.1 Objetivo Geral</b>  <b>1.3.2 Objetivos Específicos</b></p>	<p style="text-align: center;"><b><u>CAPITULO 2</u></b></p> <p><b>2. Referencial Teórico</b>  <b>2.1.1 Administração Pública Patrimonialista</b>  <b>2.1.2 Administração Pública Burocrática</b>  <b>2.1.3 Administração Pública Gerencial</b>  <b>2.2 Reforma e evolução de Administração Pública em Cabo Verde</b>  <b>2.2.1 Evolução de Administração Pública em Cabo Verde</b>  <b>3. Governo Eletrônico</b>  <b>3.1 Tipos de Serviços Oferecidos pelo Governo Eletrônico</b>  <b>3.1.1 G2C</b>  <b>3.1.2 G2B</b>  <b>3.1.3 G2G</b>  <b>4. Governo Eletrônico em Cabo Verde</b>  <b>4.1 Característica do Território Cabo-verdiano</b>  <b>4.2 Governação Eletrônica</b></p>	<p style="text-align: center;"><b><u>CAPITULO 3</u></b></p> <p><b>5. Metodologia</b>  <b>5.1 Tipo de Pesquisa</b>  <b>5.2 Delineamento da Pesquisa</b>  <b>5.3 Coletas de Dados</b>  <b>5.3.1 Instrumentos de Coleta de Dados</b>  <b>5.4 Análise e Interpretação de Dados</b></p>
<p style="text-align: center;"><b><u>CAPITULO 4</u></b></p> <p><b>6. Resultado e Discussão</b>  <b>6.1 Perfil dos Pesquisados</b>  <b>6.2 Avaliação geral do PAGE</b>  <b>6.3 Avaliação dos Eixos do PAGE</b>  <b>6.4 Avaliação dos Serviços Públicos Interativos</b>  <b>6.5 Avaliação dos Serviços da Democracia Eletrônica</b>  <b>6.6 Avaliação Dos Serviços de Administração Pública Eficiente</b>  <b>6.7 Avaliação dos Serviços de Saúde Para Todos</b>  <b>6.8 Avaliação dos Serviços Qualificação dos Recursos Humanos da Administração Pública</b>  <b>6.9 O PAGE facilitou as relações dos cidadãos com os serviços da Administração Pública</b>  <b>6.10 Opinião geral sobre o PAGE</b></p>	<p style="text-align: center;"><b><u>CAPITULO 5</u></b></p> <p><b>7. Conclusão</b></p>	

Fonte: Elaborado pelo autor

## 2 REFERENCIAL TEÓRICO

### 2.1 MODELOS DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

Neste tópico iremos apresentar os modelos de administração nomeadamente: Administração Pública Patrimonialista, Administração Pública Burocrática e Administração Pública Gerencial.

#### 2.1.1 Administração Pública Patrimonialista

No patrimonialismo, o aparelho de Estado funciona como uma extensão do poder do soberano, e os seus auxiliares, servidores, possuem *status* de nobreza real. Segundo Pereira (2009) ela tem uma longa história, tendo se originado no sistema imperial chinês e alcançado sua maior amplitude nos Estados absolutos modernos. É preciso realçar também que há uma grande confusão feita neste modelo o que na ótica de Oliveira (2010) demonstra claramente que não há distinção entre *res publica* e a *res principis*, ou seja, a coisa pública se confunde com a coisa do governante.

Neste sentido Pereira (2009) reforça que a administração patrimonial não era “pública” no sentido de que não estava orientado para o interesse público o que em outras palavras pode ser caracterizado como algo ineficiente, não atendia aos seus objetivos uma vez em que à forte predominância de nepotismo e corrupção o impedia. O que na visão de Chiavenato (2008) considera-os como elementos que são inerentes a esse tipo de administração.

Segundo Pereira (2009) este modelo baseava-se no interesse direto do príncipe e da elite patrimonial aristocrática e burocrática, e no interesse indireto de aristocracia rural e da burguesia.

De acordo com Paludo (2009), neste período histórico, o Estado-Administração não pensavam de forma coletiva e não procurava prestar serviços à população, que era relegada ao descaso. Pode-se resumir as principais características da administração patrimonialista:

- ❖ Confusão entre a propriedade privada e a propriedade pública;
- ❖ Impermeabilidade à participação social-privada;
- ❖ Endeusamento do soberano;
- ❖ Corrupção e nepotismo;
- ❖ Caráter discricionário e arbitrário das decisões;

- ❖ Ausências de carreiras administrativas;
- ❖ Desorganização do Estado e da Administração;
- ❖ Cargos denominados prebendas ou sinecuras;
- ❖ Descaso pelo cidadão e pelas demandas sociais.

### 2.1.2 Administração Pública Burocrática

Para combater as práticas de administração pública patrimonialista surge um novo modelo de administração pública para atender os novos desafios que eram colocados na época.

Na visão de Paludo (2010), em face da desorganização do Estado em termos de prestação de serviços públicos e da ausência de um projeto de desenvolvimento para a nação, aliadas à corrupção e ao nepotismo comum na área pública, um novo modelo de administração se fazia necessário. Era preciso reestruturar e fortalecer a Administração Pública para que pudesse cumprir suas novas funções.

De acordo com Chiavenato (2008) surge na segunda metade do século XIX, na época do estado liberal, como forma de combater a corrupção e o nepotismo patrimonialista. Para Secchi (2009) este modelo é atribuído a Max Weber, porque o sociólogo alemão analisou e sintetizou suas principais características.

Segundo Paludo (2010, p.62) a burocracia apresenta as seguintes características principais:

- ❖ **Caráter legal das normas:** nas organizações burocráticas, o poder decorre da norma legal. As normas e regulamentos escritos de forma exaustiva definem, antecipadamente, o seu funcionamento padronizado.
- ❖ **Caráter formal das comunicações:** nas organizações burocráticas, a comunicação é realizada por escrito e de forma exaustiva: ao mesmo tempo em que os textos formais escritos asseguram a interpretação unívoca das comunicações, a forma exaustiva compreende todas as áreas da organização.
- ❖ **Caráter racional e divisão do trabalho:** nas organizações burocráticas, a divisão do trabalho é horizontal, e feita de forma racional com vistas a assegurar a eficiência e o alcance dos objetivos; cada componente tem atuação restrita às tarefas vinculadas ao seu cargo, que por sua vez, encontram-se descritas de forma clara, precisa e exaustiva.
- ❖ **Hierarquia da Autoridade:** nas organizações burocráticas, a estrutura é vertical e com muitos níveis hierárquicos; as chefias das áreas/departamento/seções seguem uma escala em que a autoridade de cargo inferior obedece à autoridade de cargo superior.



As regras definem a forma de contato entre a autoridade inferior e a superior, a fim de garantir a unidade de comando e evitar atritos de autoridade.

- ❖ **Rotinas e procedimentos padronizados:** nas organizações burocráticas, o ocupante de cargo guia-se por regras e normas técnicas claras e exaustivas, com vista ao alcance dos objetivos definidos pela organização.
- ❖ **Impessoalidade nas relações:** nas organizações burocráticas, a contratação de servidores e a distribuição de tarefas são feita de forma impessoal; as pessoas são consideradas apenas pelos cargos ou funções que exercem, e os subordinados não obedecem a uma determinada pessoa, mas ao ocupante do cargo.
- ❖ **Competência técnica e meritocracia:** nas organizações burocráticas, a contratação de pessoal se dá mediante critérios racionais de competências ou classificação em concursos (e não segundo critérios pessoais), e a promoção é por mérito e baseada no desempenho.
- ❖ **Especialização da administração:** nas organizações burocráticas, há uma clara distinção entre o público e o privado (entre a propriedade pública e a propriedade pessoal). Os dirigentes não são os donos do negócio, e o funcionário não pode se apossar do cargo, nem tê-lo como sua propriedade.
- ❖ **Profissionalização dos funcionários:** nas organizações burocráticas, a administração é profissional. O funcionário burocrata é uma especialista, e administrar é sua profissão. Os membros da organização são profissionais especializados nas atividades que exercem; recebem salários e constroem sua carreira ao longo dos anos.
- ❖ **Previsibilidade de funcionamento:** nas organizações burocráticas, as normas e regulamentos escritos e exaustivos preveem antecipadamente as possíveis ocorrências e padronizam a execução das atividades – o que assegura a completa previsibilidade de comportamento de seus membros.

### 2.1.3 Administração Pública Gerencial

Emerge na segunda metade do século XX, como resposta, de um lado, à expansão das funções econômicas e sociais do Estado, e, de outro lado, ao desenvolvimento tecnológico e à globalização da economia mundial, uma vez que ambos deixaram à mostra os problemas associados à adoção do modelo anterior. A eficiência da administração pública – a necessidade de reduzir custos e aumentar a qualidade dos serviços, tendo o cidadão como o beneficiário – torna-se então essencial. (CHIAVENATO, 2010).

De acordo com Secchi (2009), a administração pública gerencial ou a nova gestão pública (*new public management*) é um modelo normativo pós-burocrático para a estruturação e a gestão da administração pública baseado em valores de eficiência, eficácia e competitividade.

Pode-se afirmar que este modelo está suportado no anterior modelo, visto que ela apresenta alguns princípios que foram complementadas de modo que estes possam colmatar as insuficiências que outrora o modelo burocrático apresentava. E isto torna mais evidente na visão de Chiavenato (2010, p.107), onde ele afirma que:

A administração pública gerencial constitui um avanço e, até um certo ponto, um rompimento com a administração pública burocrática. Isto não significa, entretanto, que negue todos os seus princípios. Pelo contrário, a administração pública gerencial está apoiada na anterior, da qual conserva, embora flexibilizando, alguns dos seus princípios fundamentais, como a admissão segundo rígidos critérios de mérito, a existência de um sistema estruturado e universal de remuneração, as carreiras, a avaliação constante de desempenho, o treinamento sistemático.

Para além desta constatação é preciso realçar outro aspecto muito relevante que na visão do mesmo autor, a administração pública gerencial inspira-se na administração de empresas, mas não pode ser confundida com esta última. (CHIAVENATO, 2010).

Nesse sentido Pereira (2006, p.242) demonstra que, aos poucos foram-se delineando os contornos da nova administração pública:

- a) Descentralização do ponto de vista político, transferindo-se recursos e atribuições para os níveis políticos regionais e locais; b) descentralização administrativa, através da delegação de autoridade aos administradores públicos, transformados em gerentes cada vez mais autônomos; c) organizações com poucos níveis hierárquicos, ao invés de piramidais; d) pressuposto da confiança limitada e não da desconfiança total; e) controle a posteriori, ao invés do controle rígido, passo a passo, dos processos administrativos; e f) administração voltada para o atendimento do cidadão, ao invés de auto-referida.

Paludo (2010, p.71) através do Caderno Mare nº 1 menciona as principais características de Administração Pública gerencial (também chamada de nova Administração Pública):

- ❖ Orientação da ação do Estado para o cidadão-usuário ou cidadão cliente;
- ❖ Ênfase no controle dos resultados através dos contratos de gestão;
- ❖ Fortalecimento e aumento da autonomia da burocracia estatal, organizada em carreiras de Estado, e valorização do seu trabalho técnico e político de participar, juntamente com os políticos e a sociedade, da formulação e gestão das políticas públicas;
- ❖ Separação entre as secretarias formuladoras de políticas públicas, de caráter centralizado, e as unidades descentralizadas, executoras dessas mesmas políticas;

- ❖ Distinção de dois tipos de unidades descentralizadas: as Agências Executivas, que realizam atividades exclusivas de Estado, por definição monopolista, e os serviços sociais e científicos de caráter competitivo, em que o poder de Estado não está envolvido;
- ❖ Transferência para o setor público não estatal dos serviços sociais e científicos competitivos;
- ❖ Adoção cumulativa dos mecanismos de controle social direto para controlar as unidades descentralizadas: do contrato de gestão em que os indicadores de desempenho sejam claramente definidos e os resultados medidos; e da formação de quase mercados em que ocorre a competição administrada;
- ❖ Terceirização das atividades auxiliares ou de apoio, que passam a ser licitadas competitivamente no mercado.

## 2.2 REFORMA E EVOLUÇÃO DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA EM CABO VERDE

Qualquer Estado que almeja um desenvolvimento pleno tem que apostar pela qualidade, através de prestação dos serviços aos seus cidadãos e as empresas. Deste modo é fundamental que o Estado coloca na sua agenda como questão central e prioritária, a questão de reforma para melhor atender as demandas dos seus cidadãos, bem como das empresas nesta nova era, que é conhecido como a era da TIC e conseqüentemente para ter uma administração pública moderna, eficiente e eficaz, próxima do cidadão.

Com o desabrochar da crise dos anos 80, crise causado pelo Estado, muitos países sentiram se obrigados a reconstruir o Estado, ou seja, fazer uma redefinição do Estado. Conforme observa Pereira; Spink (2006, pag. 23):

(...) “tornou-se cada vez mais claro que a causa básica da grande crise dos anos 80 – uma crise que só os países do Leste e do Sudeste asiático conseguiram evitar – foi o Estado: uma crise fiscal do Estado, uma crise do tipo de intervenção estatal e uma crise de forma burocrática de administração do Estado. Ora, se a proposta de um Estado mínimo não é realista, e se o fator básico subjacente à crise econômica é a crise do Estado, a conclusão só pode ser uma: a solução não é provocar o definhamento do Estado, mas reconstruí-lo, reforma-lo”.

Assim, próprio Pereira e Spink (2006) enfatizam que, “importante é uma reforma administrativa que torne o serviço público mais coerente com o capitalismo contemporâneo,

que permite aos governos corrigir falhas de mercado sem incorrer em falhas maiores. Esse tipo de reforma vem recebendo crescente atenção nos anos 90”.

Nesta perspectiva pode-se afirmar que Cabo Verde não estava fora disso, até por que precisava fazer várias correções em diversos setores bem como avançar com o processo de reforma para modernizar a sua administração e torna-la mais eficiente e eficaz. Para Hernandez (2011), “Vale notar que a convicção de que pensar a Reforma como totalidade requeria compreender a interdependência e complementaridade entre seus recursos e seus instrumentos para alcançar os objetivos de uma administração modernizada e comprometida com o desenvolvimento”.

Se a Reforma Administrativa era conhecidamente um desafio constante na ordem das prioridades nacionais, o foco central foram ações de formação e treinamento de agentes com diferentes potenciais de ação e adaptação, fortalecendo atitudes de comprometimento com a “administração desejada e necessária”.

Neste âmbito no ano de 1983, foram oferecidos cursos como o Curso de Introdução ao Processo de Modernização em Administração Pública e os Cursos para Executivos da Administração Pública em Cabo Verde e, em dezembro do ano seguinte, o Curso de Desenvolvimento do Papel do Dirigente da Administração Pública dos Países Africanos de Expressão Portuguesa. (HERNANDEZ, 2011).

Estas afirmações tornam muito evidente que a ideia da reforma de Administração Pública Cabo-verdiana já estava incutida nas ações do governo. Em 1990 o novo governo compromete-se continuar com o processo de reforma. Conforme enfatiza Hernandez (2011), “nas primeiras eleições diretas, o Movimento Para Democracia (MPD) venceu e se comprometeu a conduzir as mudanças necessárias que continuavam por fazer”.

A reforma do Estado e da Administração Pública não é um processo recente em Cabo Verde. Em 1998, foi criada uma Unidade de Reforma da Administração Financeira do Estado (RAFE), tutelada pelo Ministério das Finanças, que tinha como missão a melhoria da eficiência e eficácia da Administração Pública através de novos instrumentos de gestão orçamental, financeira e patrimonial, suportada por uma plataforma tecnológica moderna e por técnicos nacionais.

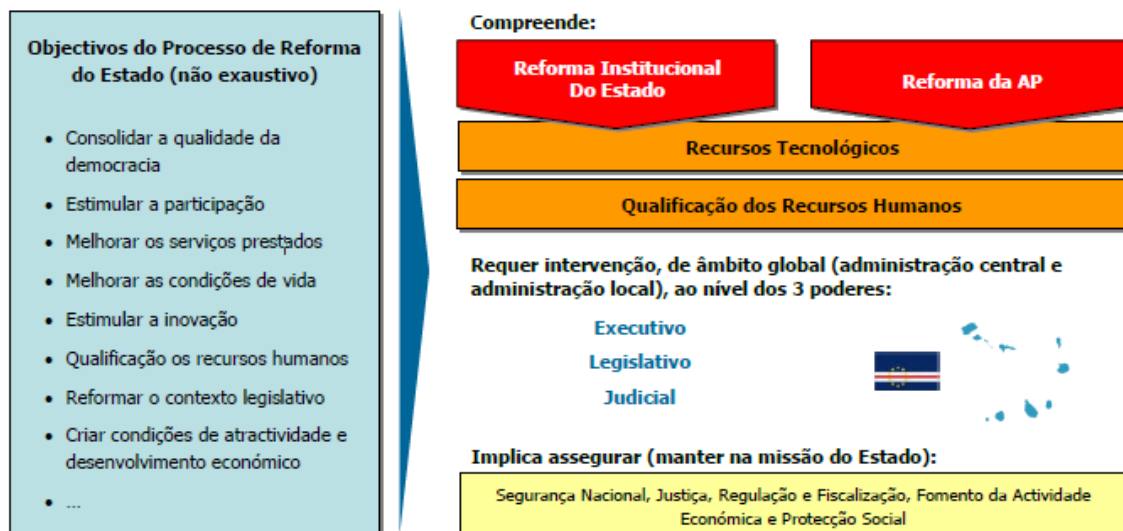
A RAFE alastrou-se pela Administração Pública acabando por se tornar num verdadeiro núcleo de modernização tecnológica e da promoção da utilização das TIC a nível da Administração Pública. A dimensão e extensão do trabalho desenvolvido por esta unidade, substancialmente concentrada na área financeira, e o potencial instalado, aconselharam a

criação de condições institucionais para uma actuação transversal e mais abrangente, com objectivos de maior alcance.

Em 2001, com a ascensão do Partido Africano de Independência de Cabo Verde (PAICV) ao poder, o processo de reforma foi mais intensificado. Em 2009, foi elaborado o documento “Agenda para a Reforma do Estado” com o objetivo de servir de referência e de instrumento base de todo o processo de transformação da máquina pública para responder aos desafios de transformação do País. (UCRE, 2009).

Neste percurso, foram estabelecidos os objectivos do processo de reforma do Estado (não exaustivo). Conforme indicado na Figura 1 abaixo.

Figura 1: Síntese da Reforma do Estado



Fonte: Agenda para Reforma do Estado (2009)

A Reforma do Estado compreende, para que possam ser alcançados os objetivos estabelecidos (detalhados no capítulo 5 – Dimensões da Reforma do Estado) no essencial, uma reforma institucional e uma reforma da administração pública, ancorada na utilização intensiva dos recursos tecnológicos e na qualificação dos recursos humanos.

Estes objetivos do processo de reforma do Estado são alinhados com as cinco dimensões da reforma do Estado. UCRE (2009, p.45), destaca os seguintes eixos:

- ❖ Sistema de Planeamento, Seguimento e Avaliação (dimensão de enquadramento);
- ❖ Modernização da Organização do Estado e da Administração Pública;
- ❖ Valorização dos Recursos Humanos;

- ❖ Reforço do Sistema Regulatório;
- ❖ Estímulo à Sociedade da Informação e Governação Electrónica.

### 2.2.1 Evolução de Administração Pública em Cabo Verde

A Constituição da República de Cabo Verde (CRCV) no seu artigo 236º que estabelece os Princípios gerais da Administração Pública determina que, CRCV (1992, p.127):

1. A Administração Pública prossegue o interesse público, com respeito pela constituição, pela lei, pelos princípios da justiça, da transparência, da imparcialidade e da boa fé e pelos direitos e interesses legítimos dos cidadãos.
2. A Administração Pública é estruturada de modo a prestar aos cidadãos um serviço eficiente e de qualidade, obedecendo, designadamente, aos princípios da subsidiariedade, da desconcentração, da descentralização, da racionalização, da avaliação e controlo e da participação dos interessados, sem prejuízo da necessária eficácia e unidade de ação da Administração e dos poderes de direção, superintendência e tutela dos órgãos competentes, nos termos da lei.

Nesta perspectiva a Administração Pública Cabo-verdiana está comprometida com os seus cidadãos, na prestação de serviços de qualidade com eficiência e eficácia e concebida como instrumento do desenvolvimento da nação. No entanto, ela está sujeita a mudanças, em diversos níveis, sejam elas no tempo ou no espaço para poder se adaptar à realidade, modernizar e apresentar soluções aos novos problemas que se colocam com o único objetivo de prestação de serviços de qualidade, prezando pela eficiência e eficácia para melhor atender os cidadãos.

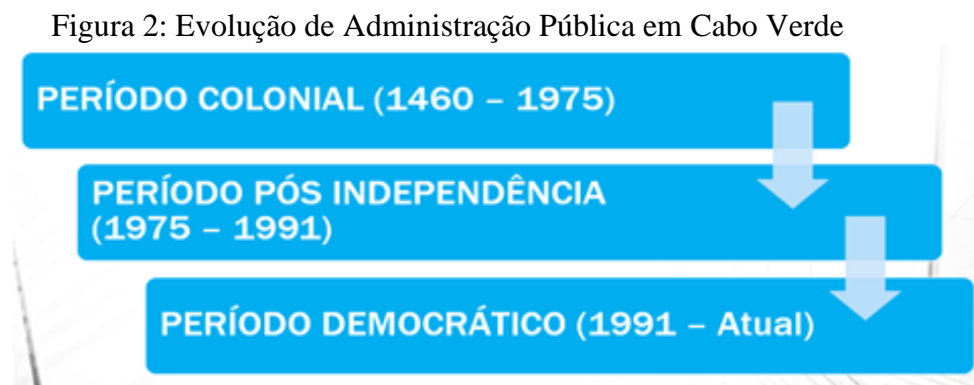
O percurso da Administração Pública de Cabo Verde pode ser desmembrado em três momentos de acordo com GOMES (2014, p.21):

1. O **primeiro momento** centra-se no período colonial, em que a Administração era bastante centralizada. Este período durou cerca de 500 anos e termina a 5 de Julho de 1975, com a independência do país. Nessa altura, a Administração Pública Cabo-verdiana era centralizada e tinha a reputação de ser uma “boa administração”, com recursos humanos capazes.
2. O **segundo momento** reporta-se ao período pós-independência. A Administração Pública, com o mesmo perfil centralizador e controlador, destacou-se como uma administração empregadora, promovendo um dos mais rápidos crescimentos do seu

efectivo. De 1974 a 1980, os efectivos passam de 1.970 para 6.235, tendo atingido em 2006 o total de cerca de 21.9223 efectivos. Esse aumento verificou-se, de forma saliente, na categoria de auxiliares administrativos e corpo docente.

3. O **terceiro momento** surge com as primeiras eleições democráticas em 1991, sendo caracterizado por transformar o serviço público num corpo eficiente e politicamente neutro. Foi adoptada uma estrutura política multi - partidária e o país avançou rumo à descentralização da administração pública.

A Figura 2 abaixo apresenta as diferentes fases da evolução da Administração Pública em Cabo Verde.



Fonte: Elaborado pelo autor

Conforme enfatiza Gomes (2014, p.21):

A promoção da boa governação e a Reforma do Estado, são objectivos estratégicos e prioritários dos vários Governos de Cabo Verde. Neste processo de Reforma do Estado e da Administração Pública, os desafios maiores foram (e são) a definição de uma estrutura racional, eficiente e eficaz, que traga confiança aos cidadãos, envolva e mobilize toda a sociedade.

Ainda segundo o autor, para materializar este desafio, a difusão das novas tecnologias de informação, comunicação e a reforma de estruturas em nível dos serviços da Administração Pública, assumiu particular atenção. Assim, na próxima etapa deste trabalho falar-se-á de uma forma minuciosa sobre o Governo Eletrónico e a relevância das Tecnologias de Informação e Comunicação na promoção e o desenvolvimento do governo eletrónico.

### 3 GOVERNO ELETRÔNICO

A utilização das tecnologias de informação e comunicação no processamento e fornecimento dos dados nas organizações governamentais é visto hoje como uma nova forma de relacionamento entre o governo e o cidadão. Deste modo segundo Braga (2007), o uso dessas tecnologias permite uma interface governo-cidadão de mão dupla, via sistemas de comunicação eletrônica, e transações seguras no fornecimento de serviços e integração inter organizacional, possibilitando ao usuário resolver múltiplos problemas em um único ponto de acesso virtual.

Para Medeiros e Guimarães (2005), essas tecnologias mudam a abordagem da gestão pública e o governo eletrônico vem-se mostrando como uma das maneiras encontradas pelo setor público para prestar seus serviços de modo a atender, mais ágil e eficientemente, às demandas da sociedade. Nesta perspectiva é visto que, as possibilidades de otimização de processos de governo baseados em soluções de TIC passam por princípios definidos pelos conceitos de governo eletrônico.

O conceito de Governo Eletrônico (GE) se refere às ações de governo direcionadas a disponibilizar informações e serviços à sociedade e novos canais de relacionamento direto entre o governo e cidadãos, mediante o uso de recursos da Tecnologia da Informação e Comunicação, em especial a internet. O GE utiliza essas tecnologias para disponibilizar uma gama de informações e melhorar os serviços oferecidos ao cidadão. (PALUDO, 2010).

Para Silva et. al (2004), o GE é um estágio irreversível e necessário da aplicação da tecnologia da informação e da Internet em prol da sociedade como um todo. GE também pode ser visto como um 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. (PAGE, 2005).

De acordo com Medeiros e Guimarães (2005 *apud* National Audit Office, 2002a, p.1), “Governo Eletrônico ou e-governo significa prover acesso público, via internet, a informações sobre os serviços oferecidos pelos departamentos centrais do governo e pelas suas agências, habilitando o público à condução e conclusão de transações para tais serviços”.



Neste sentido entende-se que o uso das tecnologias da informação e comunicação é fundamental na promoção e efetivação do governo eletrônico, visto que são essas tecnologias que irão aperfeiçoar os processos da governação, tornando a Administração Pública mais eficiente e eficaz permitindo melhor o relacionamento entre o governo e os cidadãos, e de igual modo melhor prestação de serviço público com qualidade e rapidez.

### 3.1 TIPOS DE SERVIÇOS OFERECIDOS PELO GOVERNO ELETRÔNICO

Os tipos de serviços oferecidos no uso da Internet para implementar o governo eletrônico possuem três níveis: G2C, G2B e G2G. Estes níveis são também dependentes do estágio de evolução e amadurecimento na aplicação e do uso da tecnologia da informação e dos recursos da Internet pelos governos, tanto Federal, quanto o estadual e municipal. (SILVA; RIBEIRO; RODRIGUES 2004, p.201).

#### 3.1.1 “G2C” (Government to Citizen)

Este tipo de transação corresponde ao relacionamento entre o governo e os cidadãos. Isto é, os serviços oferecidos pela administração pública para os cidadãos, o que inclui, por exemplo:

- ❖ Possibilidade da realização on-line da matrícula escolar do ensino básico;
- ❖ Possibilidade de emissão de certidões negativas e positivas de impostos, alvarás de localização, de atividades, e quaisquer outros tipos de documentos;
- ❖ Possibilidade de pagamento de impostos, taxas e tributos municipais, estaduais e federais;
- ❖ Declaração do imposto de renda online pelas pessoas jurídicas;
- ❖ Programa de ensino a distância: e-learning;
- ❖ Atualização de dados de pagamento;
- ❖ Relacionamento com públicos externos: e-CRM (customer relationship management);
- ❖ Inúmeros outros exemplos que envolvam o relacionamento do cidadão com os serviços governamentais.

### **3.1.2 “G2B” (Government to Business)**

Este tipo de transação corresponde ao relacionamento entre o governo e os fornecedores de bens e serviços, tanto pessoas físicas como jurídicas, o que inclui, por exemplo, aplicações do tipo:

- ❖ Compras por meio eletrônico: e-procurement;
- ❖ Vendas por meio eletrônico: e-sales;
- ❖ Operações de transferências financeiras: e-payment;
- ❖ Integração da cadeia de suprimentos: e-supply chain mangement;
- ❖ Outros serviços envolvendo operações de negócios entre o governo e os fornecedores.

### **3.1.3 “G2G” (Government to Government)**

Este é o tipo de transação que envolve o relacionamento entre os governos. Podendo, assim, ser resultante das integrações on-line dos sistemas de informações entre os níveis Federal, estadual e municipal, e também entre os poderes legislativo, judiciário e executivo. Ou, até mesmo, entre sistemas de governos de diferentes países.

## 4 GOVERNO ELETRÔNICO EM CABO VERDE

### 4.1 CARACTERÍSTICAS DO TERRITÓRIO CABO-VERDIANO

Nesse subtópico inicia-se fazendo uma apresentação que abrange desde a sua descoberta pelos colonizadores portugueses até sua localização geográfica; em seguida realizam-se levantamentos dos fatores físicos; no terceiro abordam-se os aspectos cultural e demográfico; e no quarto analisa-se a organização política e administrativa do país.

#### 4.1.1 História e localização geográfica

Cabo Verde, oficialmente República de Cabo Verde, é um arquipélago descoberto em Maio de 1460 por navegadores portugueses, mas o seu processo de ocupação efetiva ocorreu apenas em 1462. Conforme Albuquerque e Santos (2001) o processo de povoamento só se observou mais tarde, devido alguns obstáculos, como o distanciamento em relação ao Reino de Portugal, as condições climáticas, limitações de recursos naturais. Nesse mesmo ano, a ilha de Santiago foi a primeira a ser povoada, por se mostrar a mais favorável ao processo de ocupação.

Já na visão de Hernandes (2005), Cabo Verde teve um povoamento muito lento, marcado pela divisão das ilhas em duas capitânicas na época do descobrimento. A capitania do Sul, com sede na Ribeira Grande, foi concedida a Antônio de Noli, e a do Norte, em Alcatrazes, foi doada a Diogo Gomes. A autora informa que, por volta 1510, o país tinha uma população pequena composta por portugueses, genoveses e castelhanos e, entre outros europeus, e maior parte deles residiam na ilha de Santiago, pertencente a capitania do sul.

Cabo Verde está localizado no Oceano Atlântico, a cerca de 500 quilômetros da costa ocidental africana. O seu território é constituído por dez ilhas, e cinco principais ilhéus<sup>1</sup> de origem vulcânica, ocupa uma superfície de 4033 Km<sup>2</sup>. Os dados na Tabela 1 refere o comprimento, largura e superfície de cada ilha.

---

<sup>1</sup> Branco; Raso; Luís Carneiro; Grande e de Cima.

Tabela 1: Comprimento, largura e superfície por ilha

<b>Ilha</b>	<b>Comprimento máximo (m)</b>	<b>Largura máxima (m)</b>	<b>Superfície Km<sup>2</sup></b>
<b>Santo Antão</b>	42.740	23.970	770
<b>São Vicente</b>	24.250	16.250	227
<b>Santa Luzia</b>	12.370	5.320	35
<b>São Nicolau</b>	44.500	22.000	343
<b>Sal</b>	29.700	11.800	216
<b>Boa Vista</b>	28.900	30.800	620
<b>Maio</b>	24.100	16.300	269
<b>Santiago</b>	54.900	28.800	991
<b>Fogo</b>	26.300	23.900	479
<b>Brava</b>	10.500	9.310	64

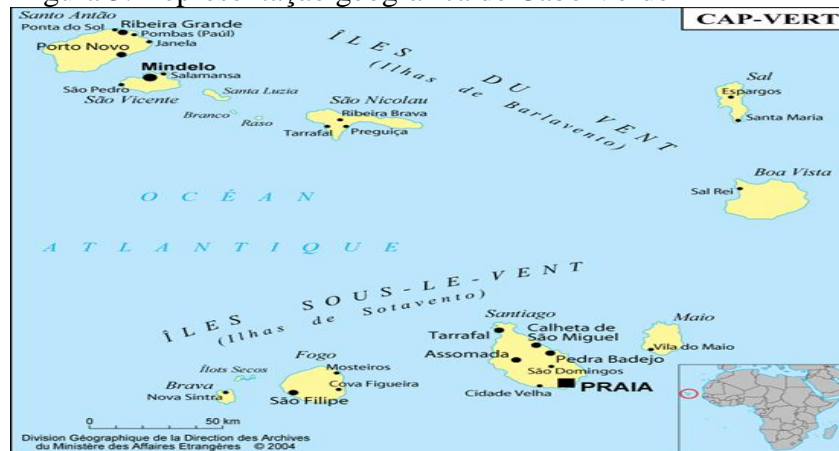
Fonte: Elaboração própria com dados do INE, (2015).

Verificando a tabela, observa-se que a ilha de Santiago é a maior ilha com 991m<sup>2</sup>, representando em torno de 25% do território do país, em seguida vem a ilha Santo Antão com 779Km<sup>2</sup>, representa 19,3% do território nacional e ilha de Boa Vista com 620m<sup>2</sup>. Santa Lúcia é a menor ilha com 34Km<sup>2</sup>, o que representa apenas 0,9% do território nacional.

A capital de Cabo Verde é designada de Cidade da Praia e está localizada na ilha de Santiago, primeira a ser descoberta. Cabo Verde faz parte dos 05 países Africanos de colonização portuguesa. Após muitos anos de luta, em 5 de julho de 1975 o país tornou-se independente, e desde então, tem adotado um percurso de desenvolvimento econômico, com diversas conquistas em diferentes frentes, podendo situar-se hoje entre países com maiores conquistas sociais, avanços nas áreas da democracia, segurança social e econômica.

As 10 ilhas são divididas em dois grupos regionais: Barlavento e Sotavento. A região de Barlavento, situada do lado por onde sopram os ventos, é constituída por seis ilhas: São Vicente, Santo Antão, São Nicolau, Santa Luzia, Boa Vista e Sal, essas ilhas ficam localizadas ao Norte do país; e a região de Sotavento, localizada ao Sul do país, é constituída por quatro ilhas: Santiago, Fogo, Maio e Brava. A ilha de Santa Luzia é a menor como já frisado acima, e não é habitada, servindo apenas para o aproveitamento e desenvolvimento do potencial turístico. Em seguida a Figura 3 apresenta a geografia de Cabo Verde.

Figura 3: Representação geográfica de Cabo Verde



Fonte: Cabo Verde, 2018

#### 4.1.2 Fatores Físico

Cabo Verde é caracterizado por condições climáticas que variam entre árido e semi-árido, com uma temperatura média anual variando entre 20 a 28 °C. O país é marcado por fortes ventos alísio que sopram o Nordeste, isso acontece geralmente nos meses de janeiro e março. O arquipélago é caracterizado por duas estações durante o ano, uma estação chuvosa que é considerada o tempo das águas, normalmente decorre entre agosto a outubro e a estação seca que é chamado pelos cabo-verdianos, por tempos das brisas, que começa em dezembro e termina em junho, com transição mês de julho.

O solo de Cabo Verde é bastante pobre e é marcada de forte tendência a erosão. Apenas cerca de 10% da superfície do país é utilizada para atividades agrícolas. Os solos são de uma forma geral, pouco evoluído, pouco profundo e bastante pedregoso. Apresentam tendência à alcalinidade, baixa proporção de matérias orgânicas e fraca capacidade de retenção de água, sendo, contudo, ricos em elementos minerais que se encontram bastantes erodidos (SILVA, 2009).

O relevo em Cabo Verde é bastante diversificado, tendo cada ilha a sua especificidade. As ilhas Santo Antão, Santiago, Fogo, Brava e S. Nicolau são vulcânicas, com relevo muito acidentado, possui altas montanhas, vales estreitos e profundos, e grandes planaltos. Já nas ilhas orientais, tais como, ilha do Sal, Boavista e Maio, a superfície é relativamente plana, com pequenas elevações e circundadas por extensas praias marítimas. A maior elevação do país é o vulcão da ilha do Fogo, com 2.829 metros de altura. Outros pontos

mais altos do país estão localizados na ilha de Santo Antão, o Topo de Coroa, com 1.979 metros e na ilha de Santiago, o Pico de Antónia com 1.373 metros.

Cabo verde tem uma vegetação natural muito escassa, devido aos períodos prologados de seca. A fauna no país é composta essencialmente por animais domésticos e não domésticos como pequenos répteis, coleópteros, insetos endémicos e aves, existindo também várias espécies de pequenos símios na Ilha de Santiago. Existem cerca de cento e cinco espécies de aves terrestres e marinhas, das quais cerca de quarenta e duas reproduzem-se localmente. Neste conjunto, vinte e quatro espécies e variedades são endémicas e outras são migratórias, da Europa e África. As tartarugas também são visitantes frequente nos mares das ilhas de Cabo Verde, no interior da ilha de Santiago encontra-se uma pequena comunidade de babuínos. Em Cabo Verde não existem animais ferozes nem venenosos.

A planta dragueiro foi a única espécie vegetal sobrevivente da época que Cabo Verde foi descoberta, a maior concentração dessa planta está localizada na ilha de São Nicolau, Brava e Santo Antão. Têm sido levados a cabo, programas de proteção as espécies endémicas e de reflorestamento, em diversos pontos do país em especial na ilha de Maio, que dispõe atualmente do maior perímetro florestal do país.

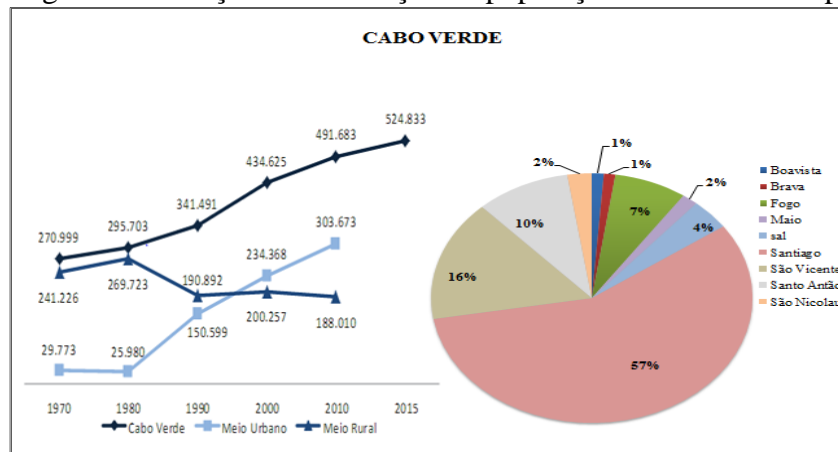
### **4.1.3 Estrutura Demográfica e Cultural**

Nos últimos cinco anos a população de Cabo Verde evoluiu de forma contínua. Segundo os dados oficiais do Instituto Nacional de Estatística - INE<sup>2</sup> (2015), a população foi de 524.833 (quinhentos vinte e quatro mil e oitocentos trinta e três) habitantes residentes em 2015 e estão distribuídas em 9 (nove) ilhas. A maior concentração populacional fica na ilha de Santiago e São Vicente, e nelas estão localizadas as duas maiores cidades do país (ver Figura 4). De 2014 a 2015 a população cabo-verdiana teve um acréscimo de 6.336 (seis mil trezentos trinta e seis) pessoas, o que corresponde a uma taxa de crescimento de 1,23% no período. A população urbana corresponde aproximadamente 65% da população total, portanto, há uma elevada taxa de urbanização que se deve, principalmente, a migração rural-urbana.

---

<sup>2</sup> O Instituto Nacional de Estatística (INE), tem como missão de produzir e difundir, de forma eficiente, informação estatística oficial de qualidade (fiável, atual e pontual) necessária ao conhecimento objetivo duma sociedade em mudança, que ajude os cabo-verdianos a conhecer melhor o seu país, a sua população, os seus recursos, a sua economia, a sua sociedade e a sua cultura. Em Cabo Verde, os censos são efetuados pelo INE, no período de 10 em 10 anos.

Figura 4: Evolução e distribuição da população de Cabo Verde por anos e ilhas

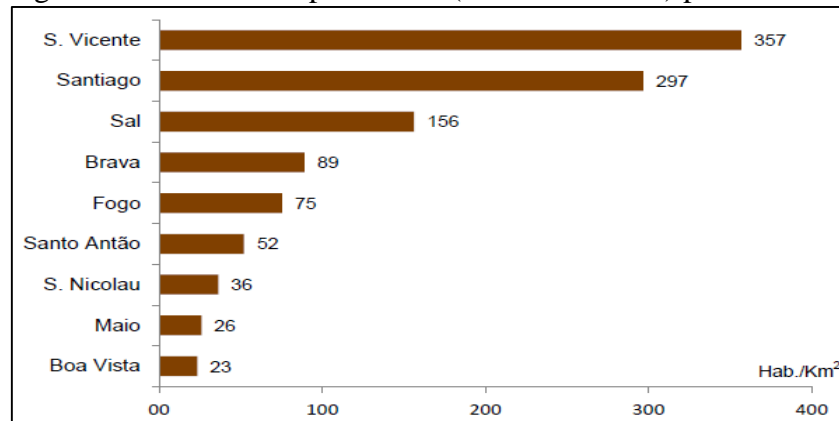


Fonte: INE, 2015.

Os dados do INE (2015), demonstram que a idade média da população de Cabo Verde é de 28 anos, onde a população feminina é superior à masculina em apenas 1%. Dos 524.833 habitantes residentes 264.501 são mulheres e 260.332 são homens e a esperança média de vida para os homens é 71 anos e 79 para as mulheres. No país, 49,4% da população residente tem idade compreendida entre os 0 aos 24 anos, 45,2% com idade entre 25 aos 64 anos e 5,4% são pessoas idosos com idade de 65 ou mais. Desse modo, Cabo Verde tem uma população relativamente jovem, com mais de 40% das pessoas na faixa etária inferior a 25 anos. A emigração faz parte da realidade do país, já que, alguns anos atrás a população emigrada era maior que a população residente. Esse cenário ocorre devido à escassez da oferta de mercado de trabalho, resultado da escassez de recursos econômicos.

A densidade populacional como aponta INE no Anuário Estatístico (2015) tem aumentado, com registro de acréscimo de 5% entre 2011 e 2015, alcançando 130,13 habitantes/Km<sup>2</sup> em 2015. A ilha de São Vicente se destacou com a maior densidade populacional, seguido das ilhas de Santiago e a ilha de Boa Vista tem menor densidade populacional. A Figura 5 mostra a distribuição de densidade populacional por ilha.

Figura 5: Densidade Populacional (habitantes/ $Km^2$ ) por ilha



Fonte: INE, 2015

Como referido anteriormente, Cabo Verde foi descoberto em 1460 pelos navegadores portugueses, época em que não havia indícios da presença humana nas ilhas. Dada a sua posição estratégica nas rotas que ligavam entre si a África, a Europa e o Brasil, as ilhas serviram de entreposto comercial e de aprovisionamento de tráfico de escravos. Povos com culturas diferentes coabitaram-se no mesmo espaço, o que levou a integração e a comunicação entre eles e, conseqüentemente limitou-os de alguns hábitos o que ressaltou num choque cultural. Assim se deu origem a Cultura cabo-verdiana através de um conjunto de manifestações culturais resultante da combinação destes povos e seus hábitos correspondentes. Por isso a população teve origem de um processo de mestiçagem entre os colonos europeus e os escravos trazidos de outras da África que se fundiram na expressão que se denomina de Crioulo.

Vários são os elementos que caracterizam essa estrutura cultural, considerando a língua, a música, as danças, as artes, a literatura e ainda os costumes e as tradições. Se por um lado à junção/cruzamento entre os Europeus e os Africanos resultou no que é chamado de mestiço, da mesma forma, aconteceu com “Língua Crioulo”, que é uma mistura de português e dialetos africanos. O Crioulo é a Língua Nacional divide-se em dois dialetos com algumas variantes em pronúncias e vocabulários: os das ilhas de Barlavento, ao norte, e os das ilhas de Sotavento, ao sul. Portanto, a língua nacional, ou seja, a língua materna cabo-verdiana é o Crioulo. O Português é a Língua Oficial de Cabo Verde, utilizada em toda a documentação oficial e administrativa. É também a língua das rádios e televisões e, principalmente, a língua da escolarização. Paralelamente, demais meios de comunicação, incluindo a fala quotidiana, utiliza-se o crioulo cabo-verdiano.



A dança e a música são vistas como uma expressão da identidade cabo-verdiana, este último e também resultante da junção entre Europeus e Africanos. Destas manifestações se desenvolveram os seguintes gêneros: a morna, a coladeira, o batuque e o funaná. Esses elementos culturais coabitam no mesmo espaço, e fizeram com que se definisse a cultura nacional cabo-verdiana. No domínio religioso predomina o cristianismo, nomeadamente o catolicismo professado por 90% da população. Outras denominações cristãs também estão implantadas no país, com destaque para os protestantes da Igreja do Nazareno e da Igreja Adventista do Sétimo Dia, assim como a Igreja de Jesus Cristo dos Santos dos Últimos Dias (Mormons), Congregação Cristã em Cabo Verde, Assembleia de Deus, Testemunha de Jeová, Universal e outros grupos religiosos.

#### **4.1.4 A Organização Política e Administrativa**

As ilhas de Cabo Verde tornaram-se independente em 5 de julho de 1975, isso aconteceu devido à forte contribuição de Amílcar Cabral e seus companheiros (Aristides Pereira, Luís Cabral, Pedro Pires) integrantes do Partido Africano de Independência de Guiné e Cabo Verde (PAIGC) que lutaram pela independência de Cabo Verde e Guiné-Bissau. PAIGC foi fundada por Amílcar Cabral e seus companheiros, em 19 de setembro de 1956, na Guiné-Bissau, e era um partido que dirigia a luta pela independência em nome de dois povos simultaneamente.

Referindo-se à independência e à política de Cabo Verde, não se pode deixar de mencionar o herói nacional Amílcar Cabral, tendo em vista que, Cabo Verde e Guiné-Bissau tiveram suas independências em razão de forte contribuição desse dirigente africano e seus companheiros que lutaram para a concretização desse objetivo político. Cabral, como é chamado pela população de Cabo Verde, é filho de pais cabo-verdiano e nasceu no dia 12 de setembro de 1924 em Guiné-Bissau na região de Bafatá. Ele dedicou a sua vida inteira pela libertação dos seus povos africanos colonizados sob o regime português, em especial Cabo Verde e Guiné-Bissau. Amílcar Cabral acabou por ser assassinado no dia 20 de janeiro de 1973, em Guiné Conakry. Até hoje as circunstâncias da sua morte estão por esclarecer.

O PAIGC governou Cabo Verde até 1981, altura em que ocorreu o golpe do Estado em Guiné-Bissau, e, como consequência disso, acabou levando a separação política destes dois países em termos da direção do PAIGC, tendo-se criado o Partido Africano de Independência de Cabo Verde (PAICV). Durante quinze anos, o país viveu sob o regime de

partido único de tendência socialista, na medida em que não era permitida a existência de outros partidos políticos. Porém em 1990 teve início o processo de transição da política em Cabo Verde, possibilitando a criação de novos partidos políticos. Em 1991 foram realizadas as primeiras eleições multipartidárias livres, o que concretizou o processo de democratização do país. Conforme Évora (2013), a literatura define que o regime monopartidário cabo-verdiano diferiu dos demais estados africanos, onde se observaram graves situações de violações dos direitos civis e políticos.

Com a transição política ao regime democrático, dois grandes partidos, o Movimento para a Democracia (MPD) e o PAICV passou a dominar o sistema partidário, induzindo o regime ao sistema partidário. Nada impedindo, porém, o surgimento de forças políticas de menor porte, tais como: a União Cabo-verdiana Independente e Democrática (UCID), o Partido da Convergência Democrática (PCD), Partido da Renovação Democrática (PRD), Partido Social Democrático (PSD) e o Partido do Trabalhador Social (PTS), esses partidos não foram capazes de obter as supremacias obtidas por outros dois partidos.

Conforme a atual Constituição, a República de Cabo Verde é um Estado de direito democrático, soberano e unitário, regendo-se por leis internas que salvaguardam o respeito pelos direitos humanos, à paz e à justiça. Para além do seu ordenamento jurídico, o Estado de Cabo Verde vincula-se ainda às convenções e tratados internacionais sobre os direitos humanos e soberania dos povos. Tomando a vontade popular como suporte, o Estado de Cabo Verde assenta-se nos princípios da liberdade ideológica, da democracia política, social, cultural, religiosa e económica, da igualdade, da justiça e da solidariedade. Assim, assume-se como um estado de direito, democrático e laico.

O funcionamento do Estado rege-se por um modelo republicano e democrático, que estabelece como princípios fundamentais a unidade do Estado, a separação e a interdependência dos órgãos de soberania, a neutralidade religiosa, a independência dos tribunais, a existência e a autonomia do poder local e a descentralização da administração pública. O poder político é exercido pelo povo através do sufrágio, do referendo e por outras formas constitucionalmente estabelecidas. O Presidente da República é o representante supremo do Estado e é eleito pelo povo. O Governo é o órgão que define, dirige e executa a política geral interna e externa do país, é o órgão superior da administração pública.

A Assembleia Nacional (Parlamento) é composta com base no voto popular e é ela que designa o Chefe do Governo a ser nomeado pelo Presidente da República. A Assembleia Nacional apresenta uma única Câmara e é constituída por 72 deputados. Jorge Carlos Fonseca

é o atual Presidente da República e Ulisses Correia e Silva o Primeiro – Ministro, ambos pertencem ao partido Movimento para a Democracia.

Em termos de organização administrativa, de acordo com Monteiro (2007), no início da independência existiam 14 Conselhos/Municípios e 31 Freguesias<sup>3</sup>, porém no ano de 1991 o cenário mudou. Hoje o país encontra-se subdividido em conselhos/municípios, que, por sua vez se subdividem em freguesias. Essa divisão administrativa foi herdada de Portugal, desde a época colonial e se manteve até hoje.

Em 2005 que foi o ano da divisão oficial, contemplam 22 Concelhos/Municípios e 32 Freguesias. Conforme os dados do INE (2015), no ano de 1975 Cabo Verde foi composto por 14 municípios, número que foi crescendo até alcançar 22 Conselhos/Municípios, dos quais 9 pertencem a ilha de Santiago onde se localiza a capital denominada Praia, que tem o maior número de Concelhos/Municípios, 3 na ilha de Santo Antão, 3 na ilha do Fogo e as demais ilhas contém um município cada. A Tabela 2 ilustra a divisão administrativa de Cabo Verde no período de 1975, 1991, 1993, 1996 e 2015.

Tabela 2: Divisão administrativa de Cabo Verde

1975	1991	1993	1996	2015
Ribeira Grande	Ribeira Grande	Ribeira Grande	Ribeira Grande	Ribeira Grande
Paul	Paul	Paul	Paul	Paul
Porto Novo	Porto Novo	Porto Novo	Porto Novo	Porto Novo
São Vicente	São Vicente	São Vicente	São Vicente	São Vicente
São Nicolau	São Nicolau	São Nicolau	São Nicolau	Ribeira Brava
Sal	Sal	Sal	Sal	Tarrafal de São Nicolau
Boa Vista	Boa Vista	Boa Vista	Boa Vista	Sal
Maio	Maio	Maio	Maio	Boa Vista
Tarrafal	Tarrafal	Tarrafal	Tarrafal	Maio
Santa Catarina	Santa Catarina	Santa Catarina	Santa Catarina	Tarrafal
Santa Cruz	Santa Cruz	Santa Cruz	Santa Cruz	Santa Catarina
Praia	Praia	Praia	Praia	Santa Cruz
Fogo	Mosteiros	São Domingos	São Domingos	Praia
Brava	São Filipe	Mosteiros	São Miguel	São Domingos
	Brava	São Filipe	Mosteiros	São Miguel
			Brava	São Lourenço dos Órgãos
				Ribeira Grande de Santiago
				Mosteiros
				São Filipe
				Santa Catarina do Fogo
				Brava.
14	15	16	17	22

Fonte: Elaboração própria com dados do INE, (2015)

<sup>3</sup> Freguesias são as menores divisões administrativas, ou seja, são as subdivisões dos Conselhos e são governadas por uma junta de Freguesia.

## 4.2 GOVERNAÇÃO ELETRÔNICA

A Tecnologia de Informação – TI e os Sistemas de Informação – SI são cada vez mais comuns no dia a dia das pessoas e das empresas. Tudo gira em torno da informação e do conhecimento, e cada vez mais os seres humanos serão dependentes de novas tecnologias. (PALUDO, 2010).

Atualmente para qualquer governo que almeja ter uma administração pública moderna, eficiente e eficaz tem que apostar em novas tecnologias de informações e comunicações. Estes tem um papel fundamental no relacionamento entre o governo e os cidadãos, igualmente na prestação de serviços de qualidade, bem como na redução dos custos dos serviços. Portanto estas novas tecnologias são o motor para a materialização do governo eletrônico e estão intimamente ligados. De acordo com Paludo (2010), as TIC são indissociáveis do governo eletrônico. Pois, sem o avanço dessas tecnologias não seria possível estar se postulando a ideia básica de Governo Eletrônico e nem de sua face ampliada.

Moreno (2014) *apud* NOSI (2004), a introdução da TIC e da internet na administração pública cabo-verdiana fez com que surgisse uma nova modalidade de governo, com melhor relacionamento entre o governo e a sociedade, bem como transformou Cabo Verde num país competitivo, globalizado e sustentável.

Nesta perspectiva Cabo Verde começou a dar os seus primeiros passos com a introdução de novas tecnologias de informação e comunicação. Em 1998, foi criada uma Unidade de Reforma da Administração Financeira do Estado (RAFE), tutelada pelo Ministério das Finanças, que tinha como missão a melhoria da eficiência e eficácia da Administração Pública. A partir de 2003, esta unidade foi extinta, foi criada pelo governo em julho de 2003 a Comissão Interministerial para a Inovação e Sociedade de Informação (CIISI) através da resolução nº15/2003, com as seguintes competências:

- ❖ Propor, de forma calendarizada, estratégias de desenvolvimento integrado para a inovação, a sociedade de informação e o governo eletrônico;
- ❖ Promover a necessária articulação entre as iniciativas para a inovação e sociedade de informação;
- ❖ Aprovar a estratégia e o programa de governo eletrônico;
- ❖ Aprovar as responsabilidades dos diferentes ministérios e organismos públicos no âmbito do programa de governo eletrônico.

Neste sentido, através da mesma resolução foi determinado que a CIISI terá um núcleo denominado de Núcleo Operacional de Sistema de Informação (NOSI), destarte o NOSI absorveu a RAFE e a representação da CIISI passava-se pelo NOSI para concretizar os seus objetivos. Com o passar do tempo o NOSI vem se reforçando pelo trabalho levado a cabo e conforme o Decreto – Lei nº13/2014 de 25 de fevereiro publicado no Boletim Oficial (BO) da República de Cabo Verde, “volvidos os dez anos, o NOSI caracteriza-se como uma instituição de nova economia, pela capacidade de suscitar novas metodologias de trabalho em ambientes de mudança contínua e a aprendizagem de novas formas de fazer e decidir, ou seja, pela capacidade de inovar”.

O próprio decreto, explícita a necessidade da institucionalização do NOSI face aos permanentes desafios para a consolidação do mesmo. Deste modo de acordo com o Decreto-Lei nº13/2014, para que o sistema de gestão pública e a sociedade civil possam continuar a contar com a materialização das intenções do Programa Estratégico para a Sociedade de Informação e do Plano de Ação para a Governação Eletrônica, face aos objetivos para a sociedade da informação e do conhecimento, é imprescindível que o NOSI seja dotado de condições institucionais estáveis para corresponder a essa expectativa num cenário em que as exigências são cada vez maiores e o tempo disponível cada vez menor.

A partir de 2014 foi então criada através do Decreto – Lei nº13/2014 o NOSI como uma entidade pública empresarial, designada de NOSI, E. P. E., com autonomia administrativa e financeira, dotada de personalidade jurídica, que suceda ao NOSI, deixando este de funcionar numa ótica de estrutura de coordenação de projetos. Enquanto uma instituição do Estado o NOSI tem os seguintes objetivos:

- ❖ Promover a inovação e governação eletrónica;
- ❖ Apoiar na formulação de políticas públicas no domínio das tecnologias de informação e comunicação (TIC) e da governação eletrónica;
- ❖ Conceber, desenvolver e implementar sistemas de informação para a governação eletrónica;
- ❖ Propor standarts de modelo integrado da governação eletrónica;
- ❖ Garantir a segurança e a proteção dos dados do Estado;
- ❖ Fazer o acompanhamento e monitorização dos contratos do Estado com outras entidades no âmbito da governação eletrónica;
- ❖ Participar na promoção da sociedade de conhecimento;
- ❖ Participar na promoção do empreendedorismo e desenvolvimento empresarial;

- ❖ Promover a exportação de serviços de governação eletrónica integrada;
- ❖ Pronunciar-se sobre qualquer iniciativa no âmbito do sistema de governação eletrónica, para assegurar a harmonização de compatibilidade como o modelo integrado.

Ao longo deste complexo processo de modernização dos serviços público é evidente que Cabo Verde teve ajuda de parceiros internacionais para a efetivação da governação eletrónica no plano real, seguindo linha de orientações e as recomendações feitas pelas entidades internacionais. É notório também que estes assumiram um papel relevante na construção de Programa Estratégico para a Sociedade de Informação (PESI) e Plano de Ação para Governação Eletrónica (PAGE).

De acordo com o então Primeiro Ministro José Maria Neves,

A primeira fase da Cimeira Mundial sobre a Sociedade da Informação realizada em Genebra, em Dezembro de 2003, adoptou uma Declaração de Princípios e um Plano de Acção visando estabelecer balizas para a criação da Sociedade de Informação, por todos considerado o Desafio Global do Novo Milénio. Com os recursos disponíveis, Cabo Verde fez a implementação possível das acções recomendadas na primeira fase da Cimeira Mundial, nomeadamente a elaboração deste Programa Estratégico para a Sociedade de Informação – PESI. A segunda fase, realizada em Tunis na Tunísia, traz grandes expectativas relativamente à problemática da governação da Internet e aos mecanismos de financiamento da Sociedade de Informação. Esperamos que este evento de cúpula seja também determinante para a realização deste Programa Estratégico para a Sociedade de Informação que preconiza a redução do fosso digital e constitui uma ferramenta essencial para alcançar os objectivos de Desenvolvimento do Milénio. Está em causa a construção de novos paradigmas sociais, inspirados nos princípios contidos na Carta das Nações Unidas e na Declaração Universal dos Direitos Humanos, e apoiados nas Tecnologias de Informação e Comunicação, como poderoso instrumento ao serviço de um desenvolvimento mais justo da humanidade. PESI, (2005, p.15)

Mas antes da criação do NOSI enquanto uma entidade pública empresarial, foi criado o Programa Estratégico para a Sociedade de Informação (PESI) e o Plano de Ação para a Governação Eletrónica (PAGE), ambos foram aprovados pelo conselho de ministros na sessão ordinária de 06 de outubro de 2005.

O primeiro documento “PESI” é muito relevante para se avançar com o governo eletrónico em Cabo Verde, pois este se apresenta como o pilar para o desenvolvimento e a materialização do PAGE. O PESI é o culminar de um conjunto de acções encetadas por Cabo Verde e resulta do elevado dinamismo das entidades responsáveis e da plena consciência que a sociedade cabo-verdiana tem da importância desta matéria para o desenvolvimento do país. (PESI, 2005, p.21).

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 na Figura 4 abaixo.

Figura 6: Desafios de desenvolvimento de Cabo Verde



Fonte: PESI, 2005

Os nove pilares de intervenção são sumariados a seguir. (PESI, 2005, p.12)

### **Pilar 1 – Acessibilidade para Todos**

A massificação dos serviços de informação e comunicação para a construção de uma Sociedade da Informação abrangente das necessidades dos diversos segmentos sociais e regionais de Cabo Verde, vai depender da capacidade do país de promover a acessibilidade ao menor custo, fomentar a coesão digital e estimular a presença universal.

### **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 suportada por uma arquitectura tecnológica de banda larga, interoperável e segura.

### **Pilar 3 – Novas Oportunidades Económicas**

As empresas cabo-verdianas e a própria economia de Cabo Verde enfrentam o desafio de competitividade e da inserção na economia global. A pujança da economia de Cabo Verde vai depender fortemente do incremento da competitividade das empresas através da

introdução das TIC nos processos de trabalho, da exploração do potencial dos negócios electrónicos e da criação de novas empresas de tecnologias de informação e comunicação.

#### **Pilar 4 – Incremento da Qualidade de Vida**

O incremento da qualidade de vida das populações e o controlo dos focos de pobreza passa pela implementação de um conjunto de medidas de melhoria nas áreas da segurança alimentar, do ambiente e ordenamento do território, e do papel da mulher na sociedade.

#### **Pilar 5 – Capacitar para Inovar**

O desenvolvimento económico, social e humano do país, bem como de uma sociedade baseada na informação, no conhecimento e na aprendizagem/inação requer um investimento na aprendizagem de novas competências em TIC em todo o ciclo formativo, na escola, no ensino superior e ao longo da vida, orientado para os jovens, para os trabalhadores e empresas, para os cientistas, para a Administração Pública, para técnicos profissionais e profissões emergentes e para os cidadãos em geral.

#### **Pilar 6 – Um Contexto Estimulante**

O desenvolvimento sustentável da Sociedade da Informação requer a criação de um ambiente propício e estimulante, através da clarificação de políticas de intervenção, reforço da capacidade de regulação, modernização do edifício legislativo e criação de incentivos fiscais e de vária ordem.

#### **Pilar 7 – Liderança na Acção**

O sucesso das políticas e dos projectos de desenvolvimento da Sociedade da Informação em Cabo Verde passa pela consolidação de uma arquitectura organizacional que garanta, por um lado, uma perspectiva estratégica integrada, objectivos claros, uma coordenação operacional centralizada, a participação activa e articulada de todas as entidades públicas relevantes, o amplo envolvimento de todos os stakeholders, o fomento de capacidades organizacionais e de novas competências e, por outro lado, uma elevada capacidade de execução de projectos, uma definição clara de responsabilidades e a mobilização e aplicação de financiamento nacional e internacional.

#### **Pilar 8 – Investir para Crescer**

A implementação do PESI requer a afectação programada de recursos numa lógica de médio e longo prazo, baseada numa política de portfólio, de mobilização de financiamento interno e externo ao País, de constituição de parcerias público-privado e de construção de mecanismos de sustentabilidade.



## **Pilar 9 – Medir para Desenvolver**

O alcance dos objectivos estratégicos do PESI requer competência de medição rigorosa, ou seja, capacidade sistematizada de monitorização, avaliação e de reporte, baseado num Sistema Integrado de Observação suportado por um Observatório para a Sociedade da Informação.

O outro programa que foi criado é o PAGE, tem como objectivo definir as linhas de orientação estratégica para a Governação Electrónica, 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 concertação de esforços e de recursos em torno das prioridades identificadas. (PAGE 2005, p.13).

O Plano de Acção para a Governação Electrónica 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 e do Programa Estratégico para a Sociedade da Informação (PESI). (PAGE 2005).

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 (PESI, 2005 p.99):

### **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 priorização da disponibilização de serviços públicos interactivos, suportados pela reestruturação de processos de retaguarda e pela promoção da adesão aos serviços disponibilizados.

### **Eixo 2 – Democracia Electrónica**

A construção de uma sociedade baseada na informação e no conhecimento, assim como a aposta na boa governação, têm subjacente a informação sistemática e a promoção da participação activa dos cidadãos em geral como base de consolidação do processo democrático.

### **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.

### **Eixo 4 – Saúde para Todos**

A disponibilização de melhores serviços de saúde a todos os Cabo-verdianos requer a consolidação da gestão do sistema de saúde, apostando na sua informatização, a melhoria da prestação dos cuidados de saúde prestados, através da utilização de novos suportes tecnológicos, e a massificação do acesso à saúde, nomeadamente ao nível das regiões remotas.

### **Eixo 5 – Qualificação dos Recursos Humanos da Administração Pública**

A capacitação e motivação dos recursos humanos da Administração Pública é factor crítico para o sucesso da Governação Electrónica e requer uma forte aposta na formação e desenvolvimento de competências e no envolvimento desses recursos no processo de transformação em curso.

### **Eixo 6 – Capacidade Tecnológica**

As infra-estruturas utilizadas pela Administração Pública condicionam fortemente o seu desempenho em termos da qualidade dos serviços prestados, da gestão eficiente dos processos de back-office e da motivação dos trabalhadores, sendo por isso fundamental assegurar o devido apetrechamento tecnológico e a definição de políticas eficientes de gestão das infra-estruturas, que sejam capazes de dar resposta aos desafios de transformação da governação Cabo-verdiana.

Estes eixos de actuação estão orientados para dar resposta aos desafios prementes da governação e visam contribuir, de forma integrada, para a aproximação dos actos de governação relativamente às necessidades quotidianas dos cabo-verdianos, enquanto utilizadores dos serviços públicos (clientes – particulares e empresas), contribuintes (“accionistas”) e cidadãos (participantes activos na democracia). (PESI 2005).

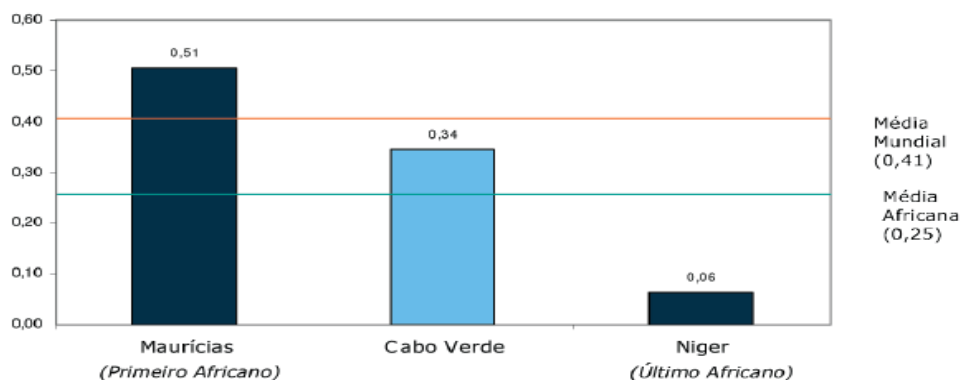
Ainda segundo PAGE (2005) a orientação dos seis eixos para a prossecução de um objectivo comum – uma governação mais próxima do cidadão – assim como a transversalidade de algumas das prioridades, acções e projectos que os integram, fazem com que estes eixos interajam entre si e se complementem mutuamente. Nesta perspectiva é

preciso realçar que, a Governação Electrónica assume-se como um dos principais motores da transformação de Cabo Verde, tanto pelo seu contributo para o desenvolvimento da Sociedade da Informação, como pelo seu papel na modernização do Estado.

Deste modo pode-se afirmar que, o trabalho já realizado é meritório a todos os níveis, tanto no domínio das infra-estruturas como no desenvolvimento de sistemas de informação para os vários sectores da Administração Pública. O desempenho das estruturas existentes é notável dada a complexidade do desafio e a exiguidade dos meios técnicos e financeiros. (PAGE, 2005).

Se não, basta ver a posição que Cabo Verde ocupa a nível mundial e a nível Africano conforme indicado na Figura 7 e a partir daí, pode ser tirada as ilações. E não se esquecendo de um aspecto que consideramos relevante, que este pequeno arquipélago insular apresenta muitas vulnerabilidades e é desprovido de recursos naturais.

Figura 7: E-government readiness index – Cabo Verde em África e no mundo.



Fonte: PAGE (2005)

No âmbito africano, Cabo Verde encontra-se na sexta posição com 0.3442, consideravelmente acima da média de 0.2528, mas também a considerável distância dos dois primeiros, as Maurícias com 0.5055 e a África do Sul com 0.4902. Encontram-se ainda à frente de Cabo Verde, as Seicheles com 0.4259, o Botsuana com 0.3827 e a Suazilândia com 0.3642. (PESI 2005, p.104).

“Não obstante estes factos, existe a consciência de que apesar dos longos passos dados em direcção à Governação Electrónica, há ainda um longo caminho a percorrer”. (PAGE 2005, p.20). Neste sentido o Governo de Cabo Verde tendo um forte compromisso com o desenvolvimento da governação eletrónico e a fim de coloca-lo numa posição privilegiado a nível mundial, estabeleceu como objectivo:

- ❖ Ultrapassar a média mundial;
- ❖ Manter-se entre os líderes Africanos;
- ❖ Aproximar-se da Europa.

## 5 METODOLOGIA

Neste capítulo são descritos todas as etapas e procedimentos que permitiram que este trabalho seja materializado, quais sejam: tipo de pesquisa, delineamento de pesquisa, coleta de dados, análise e interpretações de dados.

### 5.1 TIPO DE PESQUISA

Para atender o objetivo inicial deste trabalho, foi efetuado uma revisão de literatura para alargar os conhecimentos sobre o tema. Para Rodrigues (2006), o pesquisador deve explicar sobre a pesquisa a ser desenvolvida, em relação: à obtenção de informações, à abordagem e aos objetivos.

Quanto à obtenção de informações, na primeira fase deste trabalho, a presente pesquisa como documental e bibliográfica. Documental, porque foi consultado os documentos oficiais elaborado pelo governo de Cabo Verde como por exemplo: PAGE e o PESI. Neste tipo de pesquisa, são investigados documentos com o propósito de descrever e comparar usos e costumes, tendências, diferenças e outras características. (CERVO; BERVIAN; DA SILVA, 2007).

Também é uma pesquisa bibliográfica, porque foram utilizados livros, artigos e dissertações para ter melhor entendimento dos conteúdos. Para Marconi e Lakatos (2010), a pesquisa bibliográfica, ou de fontes secundárias, abrange toda bibliografia já tornada pública em relação ao tema de estudo, desde publicações avulsas, boletins, jornais, revistas, livros, pesquisas monografias, teses, material cartográfico etc., até meios de comunicação oral: rádio, gravações em fita magnética e audiovisuais: filmes e televisão.

Quanto ao tipo de abordagem se trata de uma pesquisa qualitativa e quantitativa. É uma pesquisa qualitativa porque traz relato de informações descritas nos documentos consultados a fim de deixar mais nítida o cumprimento do propósito da pesquisa. De acordo com Cooper e Cchindler (2011) pesquisa qualitativa, inclui um “conjunto de técnicas interpretativas que procuram descrever, decodificar, traduzir e, de outra forma, apreender o significado, e não a frequência, de certos fenômenos ocorrendo de forma mais ou menos natural no mundo social”.

Por outro lado, é quantitativa porque traça e avalia a percepção dos Cabo-verdianos com relação aos serviços prestados via governo eletrônico, onde foi aplicado um questionário aos Cabo-verdianos que, posteriormente foi mensurado e interpretado os dados. Neste sentido,

Pesquisa quantitativa: quando a abordagem está relacionada à quantificação, análise e interpretação de dados obtidos mediante pesquisa, ou seja, o enfoque da pesquisa está voltado para análise e interpretação dos resultados, utilizando estatística. Portanto, empregam-se recursos e técnicas estatísticas, como porcentagem, média, moda, mediana, desvio-padrão, coeficiente de correlação, análise de regressão etc. Também são utilizados programas de computador capazes de quantificar e representar graficamente os dados; (RODRIGUES 2006, p.89).

Quanto aos objetivos considera-se que se trata de uma pesquisa exploratória e descritiva. Exploratória porque, procura buscar mais informações sobre o assunto e o problema da pesquisa. Pesquisa exploratória segundo Gil (2002), estas pesquisas têm como objetivo proporcionar maior familiaridade com o problema, com vistas a torná-lo mais explícito ou a constituir hipóteses. Descritiva porque, procura descrever, analisar e interpretar os fenômenos por meio de técnicas padronizadas de coleta de dados, como o questionário que foi aplicado e estabelecer relações entre as variáveis. Rodrigues (2006) considera que, a pesquisa descritiva é realizada para descrever fenômenos ou estabelecer relações entre variáveis.

## 5.2 DELINEAMENTO DA PESQUISA

Nem sempre há possibilidade de pesquisar todos os indivíduos do grupo ou da comunidade que deseja estudar, devido à escassez de recursos ou à premência do tempo (MARCONI; LAKATOS, 2010). Neste sentido é necessário fazer uma delimitação da pesquisa para permitir a efetivação do mesmo.

Para Marconi e Lakatos (2010), delimitar a pesquisa é estabelecer limites para a investigação. O delineamento dessa pesquisa vai ao encontro do objetivo inicial que é avaliar a percepção dos cidadãos Cabo-verdianos quanto aos serviços prestados via governo eletrônico, foi aplicada análise descritiva a partir dos gráficos e tabelas com o objetivo de conhecer com exatidão os resultados. Destarte foi estabelecido que o questionário fosse aplicado a 133 Cabo-verdianos e destes tanto os que residem em Cabo Verde bem como nos outros países e foi realizado no período de 07 à 10 de Maio.

### 5.3 COLETA DE DADOS

A coleta de dados pode variar desde uma simples observação em um local até um levantamento grandioso de corporações multinacionais localizadas em diferentes partes do mundo. O método selecionado determina, em grande parte, como os dados serão coletados. (COOPER; SCHINDLER, 2011). Segundo Marconi e Lakatos (2010), primeiro passo para qualquer pesquisa científica, é feito de duas maneiras: pesquisa documental (ou de fontes primárias) e pesquisa bibliográfica (ou de fontes secundárias). Deste modo para a realização desta pesquisa os dados coletados, teve dois momentos distintos. Em primeiro foi utilizado a pesquisa bibliográfica e documental para ter um melhor entendimento sobre a questão de reforma e do governo eletrônico em Cabo Verde igualmente para conhecer os serviços prestados por esta via. No outro momento foi feita a aplicação do questionário para perceber como é avaliado pelos cidadãos Cabo-verdianos os serviços prestados via governação eletrônica.

Para estes autores Barros; Lehfeld (2007) intendem que, o questionário é o instrumento mais usado para o levantamento de informações. Não está restrito a uma quantidade de questões, porém aconselha-se que não seja muito exaustivo, para que não desanime o pesquisado.

Segundo o autor, como todo instrumento de pesquisa, o questionário apresenta algumas vantagens e limitações.

#### **Vantagens:**

- ❖ Possibilita ao pesquisador abranger maior número de pessoas e de informações em curto espaço de tempo do que outras técnicas de pesquisa.
- ❖ Facilita a tabulação e o tratamento dos dados obtidos, principalmente se for elaborado com maior número de perguntas fechadas e de múltipla escolha.
- ❖ Com seu uso, o pesquisado tem tempo suficiente para refletir sobre as questões e responde-las mais adequadamente.
- ❖ Pode garantir o anonimato e, conseqüentemente, maior liberdade nas respostas, com menor risco de influência do pesquisador sobre elas.
- ❖ Economiza tempo e recursos tanto financeiros como humanos na sua aplicação.

#### **Limitações:**

A principal limitação do questionário está relacionada, como já foi dito, à sua devolução; além disso, o grau de confiabilidade das respostas obtidas pode diminuir porque nem sempre é possível confiar na veracidade das informações.

Outra limitação é a necessidade de elaborar questionários específicos para cada segmento da população, a fim de obter maior compreensão das perguntas, além de não se poder aplicá-los a pessoas analfabeta.

### **5.3.1 Instrumento de Coleta de Dados**

Para avaliar a percepção de cidadãos cabo-verdianos quanto aos serviços prestados via governo eletrônico teve como base o Plano de Ação para a Governação Eletrônica (PAGE), e os itens do questionário foram colocados para responder aos tipos de serviços que são apresentados no plano.

Para perseguir os objetivos do estudo, elaboramos um questionário com o suporte de *Google Drive* que foi submetido a um pré-teste com cinco pessoas, visando identificar perguntas-problema que justifiquem uma modificação da redação, alteração do formato ou mesmo serem eliminadas da versão final.

Seguidamente foi distribuído via meio eletrônico a cabo-verdianos independentemente de onde estivessem com o intuito de medir com mais exatidão o que se deseja. (CERVO; BERVIAN; DA SILVA, 2007).

O questionário encontra-se dividido em duas partes e é constituído por 15 questões. Na primeira parte tem os dados sócio demográficos para definir as características dos sujeitos da pesquisa, designadamente:

- ❖ País de residência;
- ❖ Género;
- ❖ Idade;
- ❖ Habilitações;
- ❖ Cursar na UNILAB;
- ❖ Curso.

Na segunda parte tem questões relativamente ligadas ao plano de ação para a governação eletrônica com o intuito de perceber como que os serviços prestados via governação eletrônica está sendo avaliado pelos cidadãos Cabo-verdianos, com seguintes questões:

- ❖ De modo geral, como avalia o Plano;
- ❖ De modo geral, como avalia os resultados de cada um dos eixos do PAGE em Cabo Verde;
- ❖ De modo geral, como avalia os resultados dos seguintes serviços públicos interativos;
- ❖ De modo geral, como avalia os resultados dos seguintes serviços da democracia eletrônica;
- ❖ De modo geral, como avalia os resultados dos seguintes serviços de administração pública eficiente;
- ❖ De modo geral, como avalia os resultados dos seguintes serviços de saúde para todos;
- ❖ De modo geral, como avalia os resultados dos seguintes serviços de qualificação dos recursos humanos da administração pública;
- ❖ Na sua opinião, o PAGE em Cabo Verde facilitou as relações dos cidadãos com os serviços da administração pública;
- ❖ Deixe a sua opinião geral sobre o PAGE em Cabo Verde.

#### 5.4 ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DE DADOS

Após coletar os dados, o pesquisador deverá analisá-los e interpretá-los, objetivando a solução do problema de pesquisa. (RODRIGUES, 2007). Destarte de acordo com Cooper; Schindler (2011), a análise de dados normalmente envolve a redução dos dados acumulados a um tamanho administrável, criação de resumos, busca de padrões e aplicação de técnicas estatísticas.

Já para Rodrigues (2007), a interpretação visa à reflexão e à explicação; apresentar os resultados em um contexto mais abrangente; interligar, comparar e avaliar os resultados, procurando também a solução do problema.

Para além de ser utilizado o formulário do Google Drive para elaboração do questionário, distribuição e coleta dos dados, posteriormente foi feita a exportação dos resultados para *Excel*.



## 6 RESULTADO E DISCUSSÃO

Neste capítulo apresenta os resultados da avaliação da percepção dos cidadãos Cabo-verdianos quanto aos serviços prestados via governo eletrônico. O questionário foi aplicado a uma amostra de 133 (cento e trinta e três) Cabo-verdianos independentemente de onde estivessem. A primeira parte apresenta o perfil dos pesquisados, a segunda parte refere a avaliação da percepção dos serviços prestados via governação eletrônica e aos resultados a partir da exportação para o *excel*.

### 6.1 PERFIL DOS PESQUISADOS

Os dados sócio demográfico que caracteriza o perfil dos pesquisados são: país de residência, gênero, idade, habilitações, frequenta algum curso na Unilab e curso que frequenta.

Tabela 3: País de Residência

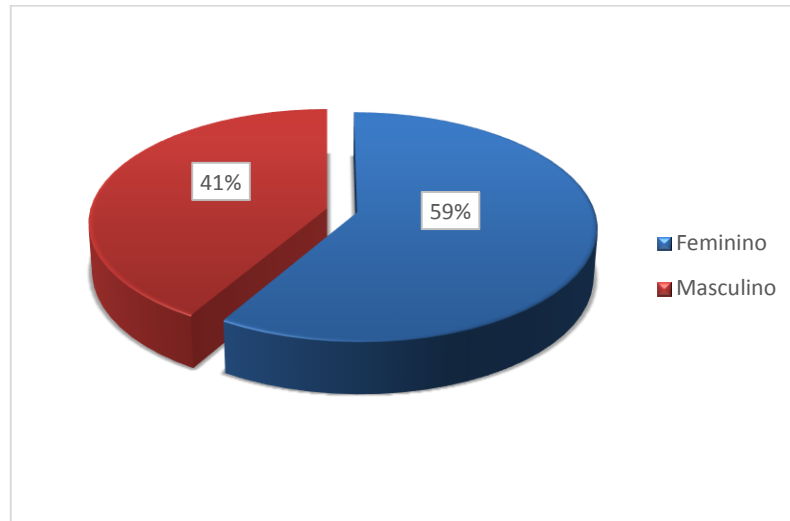
Países de Residência	Nº	%
Brasil	47	35,34
Cabo Verde	66	49,62
Estados Unidos da América	7	5,26
Irlanda	1	0,75
Portugal	9	6,77
Senegal	2	1,50
Luxemburgo	1	0,75
<b>Total</b>	<b>133</b>	<b>100,00</b>

Fonte: Elaborado pelo autor

A tabela número 3 demonstra que das 133 pessoas que responderam o questionário, 35,34% da amostra residem no Brasil, 49,62% em Cabo Verde, 5,26% nos Estados Unidos da América, 0,75% na Irlanda, 6,77% em Portugal, 1,50% em Senegal e 0,75% no Luxemburgo. É notório que os Cabo-verdianos que residem em Cabo Verde têm um percentual mais elevado em relação aos demais países, mas se totalizar os números dos Cabo-verdianos que vivem no exterior passa a ter um número maior que aqueles que residem em Cabo Verde, e

isto traduz a realidade da população Cabo-verdiana que na sua maioria residem no exterior segundo os dados oficiais.

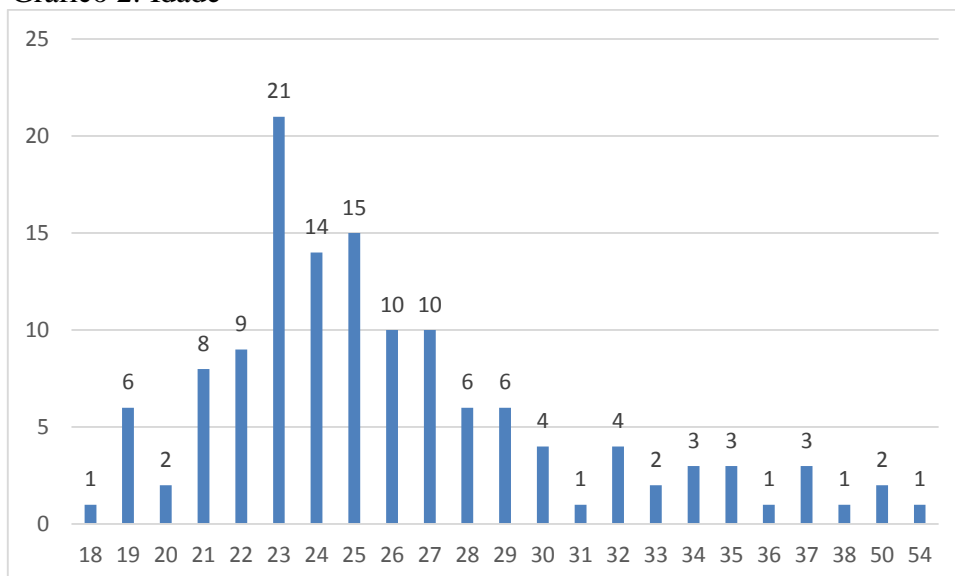
Gráfico 1: Gênero



Fonte: Elaborado pelo autor

A grande maioria da amostra pertence ao gênero feminino. O Gráfico 1 mostra que 41% são masculinos e 59% são femininos.

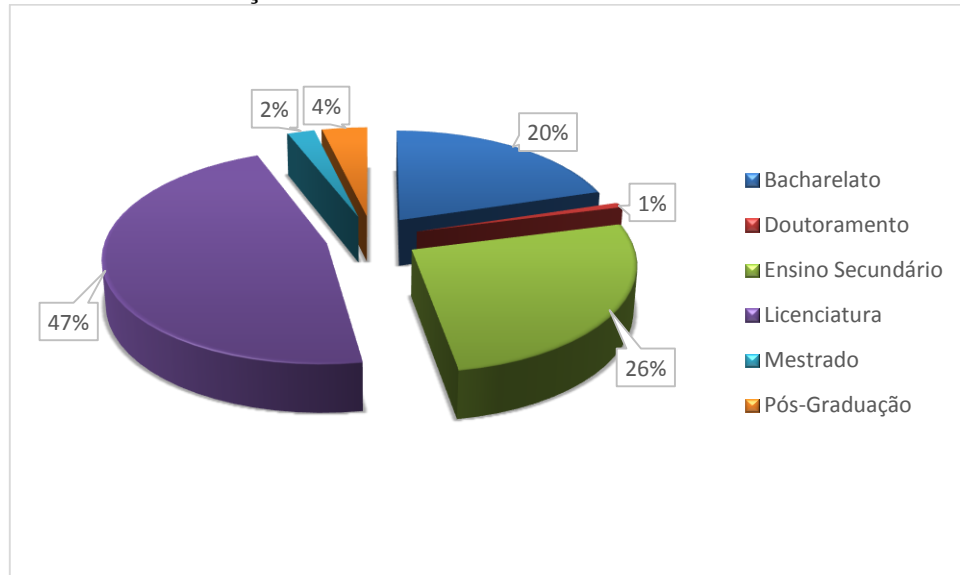
Gráfico 2: Idade



Fonte: Elaborado pelo autor

Quanto a idade como se pode observar o Gráfico 2 a maioria da nossa amostra tem 23anos. A nossa média de idade é de 26,3 sendo a idade máxima 54 anos e a idade mínima 18anos.

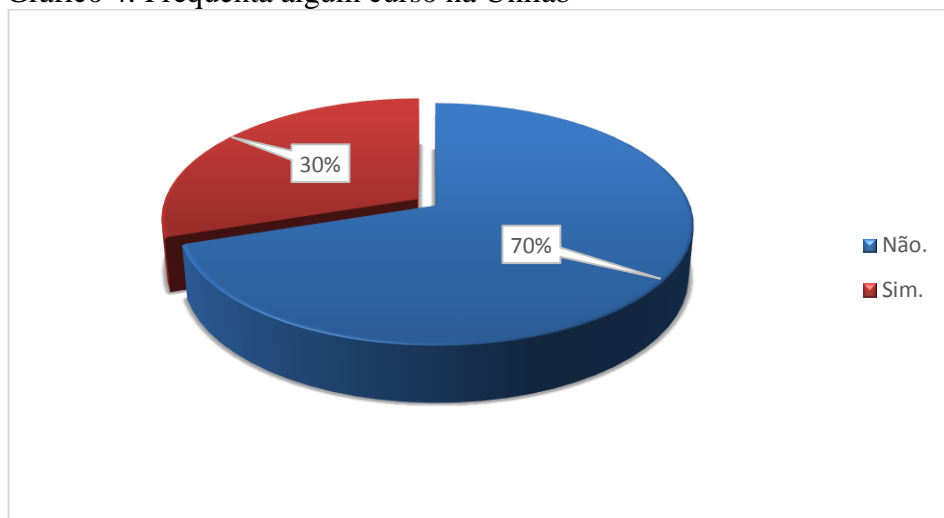
Gráfico 3: Habilitações



Fonte: Elaborado pelo autor

No que se refere às habilitações, de acordo com o Gráfico 3 a maioria da amostra tem o título de licenciatura cujo o percentual é de 47%, seguidamente o ensino secundário com 26%, o bacharelato com 20%, pós-graduação com 4%, mestrado com 2% e por último com 1% o doutoramento.

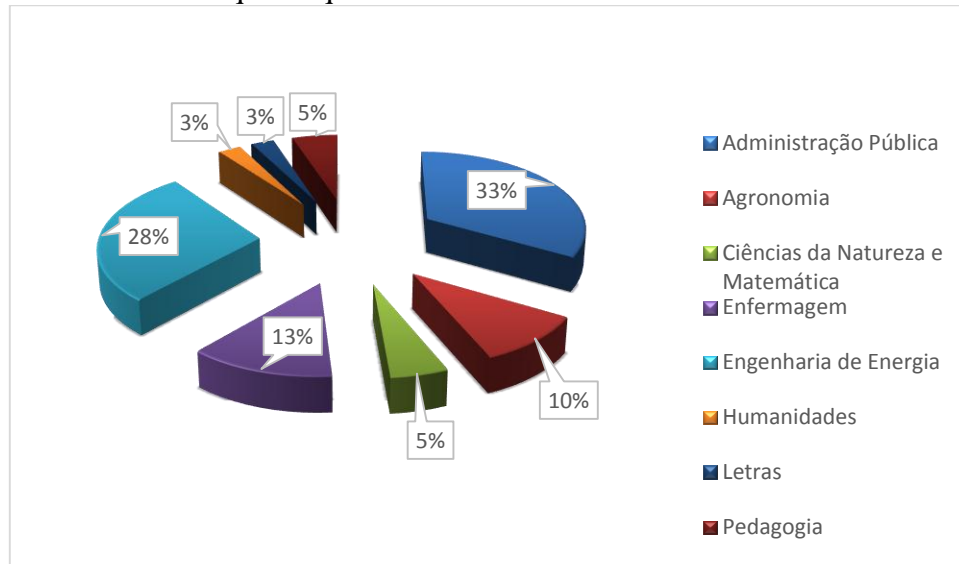
Gráfico 4: Frequenta algum curso na Unilab



Fonte: Elaborado pelo autor

De acordo com o Gráfico 4, temos 30% da amostra que frequentam algum curso na Unilab, sendo que 70 % não frequentam.

Gráfico 5: Curso que frequenta na Unilab



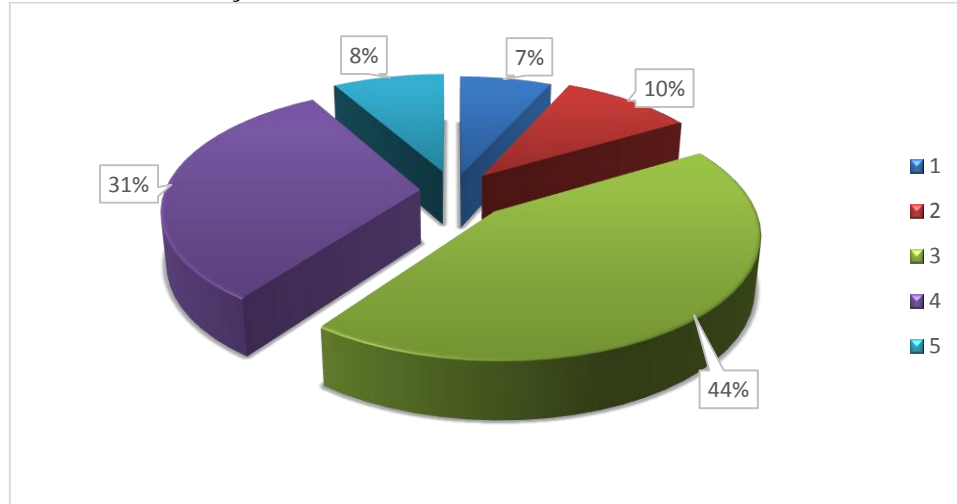
Fonte: Elaborado pelo autor

Quanto ao curso que frequentam na Unilab o Gráfico 5 mostra que a maioria da amostra frequenta o curso de Administração Pública, cujo o percentual é de 33%, seguidamente Engenharia de Energias com 28%, com 13% para Enfermagem e com 10% Agronomia.

De modo geral pode-se considerar que a amostra é constituída na sua maioria por Cabo-verdianos que residem em Cabo Verde com 49,64%, sendo 59% pertencem ao gênero feminino, com uma média de idade de 26,3 sendo a idade máxima é de 54 anos e a mínima de 18 anos, a maioria é habilitado com o grau de licenciatura com 46,6%, 30% da amostra frequenta o curso na Unilab e destes 30% a maioria faz o curso de Administração Pública com 36%.

## 6.2 AVALIAÇÃO GERAL DO PLANO DE AÇÃO PARA A GOVERNAÇÃO ELETRÔNICA

Gráfico 6: Avaliação do PAGE



Fonte: Elaborado pelo autor

Como podemos observar o Gráfico 6 mostra que a maioria da amostra avalia o plano razoavelmente com o quantitativo de 44%, por conseguinte tem-se bons com 31%, mais ou menos fraco com 10%, muito bom com 8% e com 7% da amostra avaliando como fraco. Deste modo pode-se considerar de acordo com os dados que o plano é razoavelmente avaliado.

## 6.3 AVALIAÇÃO DOS EIXOS DO PLANO DE AÇÃO PARA A GOVERNAÇÃO ELETRÔNICA

### 6.3.1 Eixo 1

Tabela 4: Serviços Públicos Interativos

Países de Residência	Não Tem Conhecimento		Fracos		Razoáveis		Bons		Muito Bons		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Brasil	15	31,91	8	17,02	16	34,04	7	14,89	1	2,13	47	100,00
Cabo Verde	14	21,21	19	28,79	27	40,91	6	9,09	-	-	66	100,00
EUA	-	-	1	14,29	6	85,71	-	-	-	-	7	100,00
Irlanda	1	100,00	-	-	-	-	-	-	-	-	1	100,00
Luxemburgo	1	100,00	-	-	-	-	-	-	-	-	1	100,00
Portugal	3	33,33	1	11,11	3	33,33	-	2	22,22	9	100,00	
Senegal	1	50,00	-	-	1	50,00	-	-	-	2	100,00	
<b>Total</b>	<b>35</b>	<b>26,32</b>	<b>29</b>	<b>21,80</b>	<b>53</b>	<b>39,85</b>	<b>13</b>	<b>9,77</b>	<b>3</b>	<b>2,26</b>	<b>133</b>	<b>100,00</b>

Obs: (-) não houve registro

Fonte: Elaborado pelo autor

A Tabela 4 mostra que o primeiro eixo do PAGE que é o serviço público interativo é razoavelmente avaliado com um percentual de 39,85% e entre os Cabo-verdianos que avaliam de melhor forma neste mesmo parâmetro, são aqueles que residem nos Estados Unidos da América com 85,71%. Já no outro parâmetro de acordo com a mesma tabela pode-se verificar que apenas 2,26% da amostra avaliam que o primeiro eixo é muito bom, mas dos 2,26% que optaram por este tipo de avaliação que são os Cabo-verdianos que residem no Brasil e em Portugal, 22,22% corresponde aos que residem em Portugal e avaliam melhor em relação aos que residem no Brasil.

### 6.3.2 Eixo 2

Tabela 5: Democracia Eletrônica

Países de Residência	Não Tem		Fracos		Razoáveis		Bons		Muito Bons		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Brasil	14	29,79	8	17,02	14	29,79	8	17,02	3	6,38	47	100,00
Cabo Verde	15	22,73	13	19,70	33	50,00	4	6,06	1	1,52	66	100,00
EUA	2	28,57	3	42,86	1	14,29	1	14,29	-	-	7	100,00
Irlanda	1	100	-	-	-	-	-	-	-	-	1	100,00
Luxemburgo	1	100	-	-	-	-	-	-	-	-	1	100,00
Portugal	4	44,44	2	22,22	3	33,33	-	-	-	-	9	100,00
Senegal	1	50,00	-	-	1	50,00	-	-	-	-	2	100,00
<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>28,57</b>	<b>26</b>	<b>19,55</b>	<b>52</b>	<b>39,10</b>	<b>13</b>	<b>9,77</b>	<b>4</b>	<b>3,01</b>	<b>133</b>	<b>100,00</b>

Obs:(-) não houve registro

Fonte: Elaborado pelo autor

Com relação ao segundo eixo pode-se constatar de acordo com a tabela acima que dos 100% da amostra a maioria avaliam razoavelmente a democracia eletrônica com um percentual de 39,10%. Neste mesmo parâmetro ao fazer uma comparação entre as variáveis constata-se que os que residem em Cabo Verde avaliam mais razoavelmente o eixo com 50% do que os demais. Com relação ao outro parâmetro verifica-se que 19,55% que corresponde à 26 pessoas da amostra consideram fraco o eixo.

### 6.3.3 Eixo 3

Tabela 6: Administração Pública Eficiente

Países de Residência	Não Tem				Bons				Muito Bons		Total	
	Conhecimento		Fracos		Razoáveis		Bons		Bons		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Brasil	9	19,15	14	29,79	16	34,04	6	12,77	2	4,26	47	100,00
Cabo Verde	8	12,12	21	31,82	27	40,91	10	15,15	-	-	66	100,00
EUA	2	28,57	2	28,57	2	28,57	1	14,29	-	-	7	100,00
Irlanda	1	100,00	-	-	-	-	-	-	-	-	1	100,00
Luxemburgo	1	100,00	-	-	-	-	-	-	-	-	1	100,00
Portugal	3	33,33	1	11,11	3	33,33	-	-	2	22,22	9	100,00
Senegal	1	50,00	-	-	-	-	1	50,00	-	-	2	100,00
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>18,80</b>	<b>38</b>	<b>28,57</b>	<b>48</b>	<b>36,09</b>	<b>18</b>	<b>13,53</b>	<b>4</b>	<b>3,01</b>	<b>133</b>	<b>100,00</b>

Obs: (-) não houve registro

Fonte: Elaborado pelo autor

Quanto ao terceiro eixo a Tabela 6 aponta que 36,09% da amostra correspondente aos 48 sujeitos consideram a administração pública eficiente como razoável, ou seja, a maioria da amostra. Ainda neste mesmo parâmetro de acordo com os dados apresentados os Cabo-verdianos que residem em Cabo Verde avaliam mais razoavelmente do que os demais com o percentual de 40,91 e em seguida tem os do Brasil com 34,04%. Deferentemente observa-se que em relação ao outro parâmetro 28,57% consideram como fraco o eixo que se refere. Traduzido em termos absolutos são 38 sujeitos, e ainda dentro deste parâmetro nota-se que o percentual maior vai para os que residem em Cabo Verde com 31,82%.

### 6.3.4 Eixo 4

Tabela 7: Saúde para todos

Países de Residência	Não Tem				Bons				Muito Bons		Total	
	Conhecimento		Fracos		Razoáveis		Bons		Bons		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Brasil	8	17,02	17	36,17	16	34,04	5	10,64	1	2,13	47	100,00
Cabo Verde	6	9,09	35	53,03	19	28,79	6	9,09	-	-	66	100,00
EUA	1	14,29	5	71,43	1	14,29	-	-	-	-	7	100,00
Irlanda	1	100,00	-	-	-	-	-	-	-	-	1	100,00
Luxemburgo	1	100,00	-	-	-	-	-	-	-	-	1	100,00
Portugal	3	33,33	3	33,33	1	11,11	2	22,22	-	-	9	100,00
Senegal	1	50,00	-	-	-	-	1	50,00	-	-	2	100,00
<b>Total</b>	<b>21</b>	<b>15,79</b>	<b>60</b>	<b>45,11</b>	<b>37</b>	<b>27,82</b>	<b>14</b>	<b>10,53</b>	<b>1</b>	<b>0,75</b>	<b>133</b>	<b>100,00</b>

Obs: (-) não houve registro

Fonte: Elaborado pelo autor

Quanto à Tabela 7, o quarto eixo que é saúde para todos é avaliado pela maioria da amostra como fraco com o percentual de 45,11. Neste sentido com relação aos países de residência, os que residem nos Estados Unidos da América avaliam mais fraco do que os demais. Em relação aos outros parâmetros 27,82 consideram como razoável, sendo que dentro deste mesmo parâmetro os que residem em Cabo Verde avaliam mais razoavelmente o eixo com o percentual de 28,79 e no sentido oposto temos 0,75 % da amostra que avaliam como muito bom o eixo, em particular os que residem no Brasil dado que os demais não houve registro.

### 6.3.5 Eixo 5

Tabela 8: Qualificação dos Recursos Humanos da Administração Pública

Países de Residência	Não Tem		Fracos		Razoáveis		Bons		Muito Bons		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Brasil	12	25,53	12	25,53	13	27,66	8	17,02	2	4,26	47	100,00
Cabo Verde	7	10,61	17	25,76	29	43,94	12	18,18	1	1,52	66	100,00
EUA	1	14,29	4	57,14	2	28,57	-	-	-	-	7	100,00
Irlanda	1	100,00	-	-	-	-	-	-	-	-	1	100,00
Luxemburgo	1	100,00	-	-	-	-	-	-	-	-	1	100,00
Portugal	3	33,33	4	44,44	2	22,22	-	-	-	-	9	100,00
Senegal	1	50,00	-	-	-	-	1	50,00	-	-	2	100,00
<b>Total</b>	<b>26</b>	<b>19,55</b>	<b>37</b>	<b>27,82</b>	<b>46</b>	<b>34,59</b>	<b>21</b>	<b>15,79</b>	<b>3</b>	<b>2,26</b>	<b>133</b>	<b>100,00</b>

Obs: (-) não houve registro

Fonte: Elaborado pelo autor

De acordo com a Tabela 8, nota-se que a maioria da amostra avalia razoavelmente o eixo 5 com 34,59%, neste mesmo parâmetro os Cabo-verdianos que residem em Cabo Verde avaliam mais razoavelmente do que os demais, ou seja, 43,94%. Referente ao outro parâmetro que consideramos muito relevante, 27,82% da amostra avaliam o eixo como fraco e dentro deste parâmetro o país de residência que avaliam com o percentual mais alto em relação aos demais é os Estados Unidos da América com o percentual de 57,14.



### 6.3.6 Eixo 6

Tabela 9: Capacidade Tecnológica

Países de Residência	Não Tem		Fracos		Razoáveis		Bons		Muito Bons		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Brasil	8	17,02	1	23,40	1	27,66	3	27,66	2	4,26	47	100,00
Cabo Verde	6	9,09	7	25,76	7	40,91	3	19,70	3	4,55	66	100,00
EUA	1	14,29	1	14,29	3	42,86	2	28,57	-	-	7	100,00
Irlanda	1	100,00	-	-	-	-	-	-	-	-	1	100,00
Luxemburgo	1	100,00	-	-	-	-	-	-	-	-	1	100,00
Portugal	3	33,33	2	22,22	2	22,22	-	-	2	22,22	9	100,00
Senegal	1	50,00	-	-	-	-	1	50,00	-	-	2	100,00
<b>Total</b>	<b>21</b>	<b>15,79</b>	<b>3</b>	<b>23,31</b>	<b>4</b>	<b>33,83</b>	<b>9</b>	<b>21,80</b>	<b>7</b>	<b>5,26</b>	<b>3</b>	<b>100,00</b>

Obs: (-) não houve registro

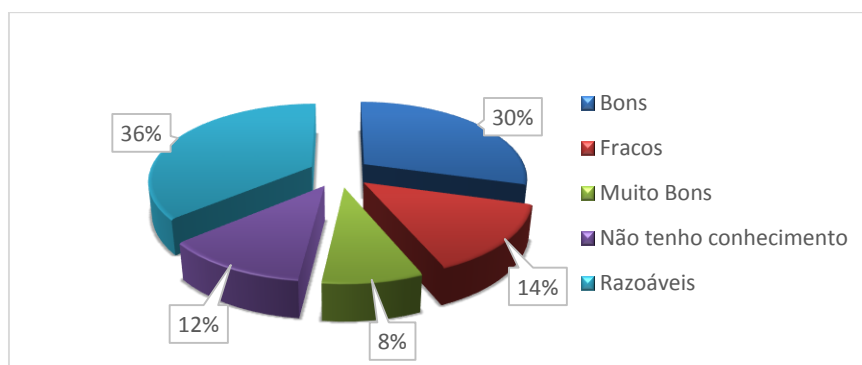
Fonte: Elaborado pelo autor

No que se refere ao eixo 6 que é capacidade tecnológica, como se pode observar a partir da Tabela 9, dos 100% da amostra 33,83% avaliam razoavelmente o eixo nesta mesma linha fazendo uma comparação com relação aos países de residência, podendo constatar que os que residem nos Estados Unidos da América avaliam mais razoavelmente o eixo com 42,86% enquanto que os que residem em Portugal avaliam com um percentual mais baixo de 22,22%. No que diz respeito aos demais parâmetros com 5,26% a avaliação mais baixa considera como muito bom o eixo e dentro deste parâmetro o valor maior recai sobre os que residem em Portugal com 22,22%.

## 6.4 AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS INTERATIVOS

### 6.4.1 Portal do Cidadão

Gráfico 7: Portal do cidadão

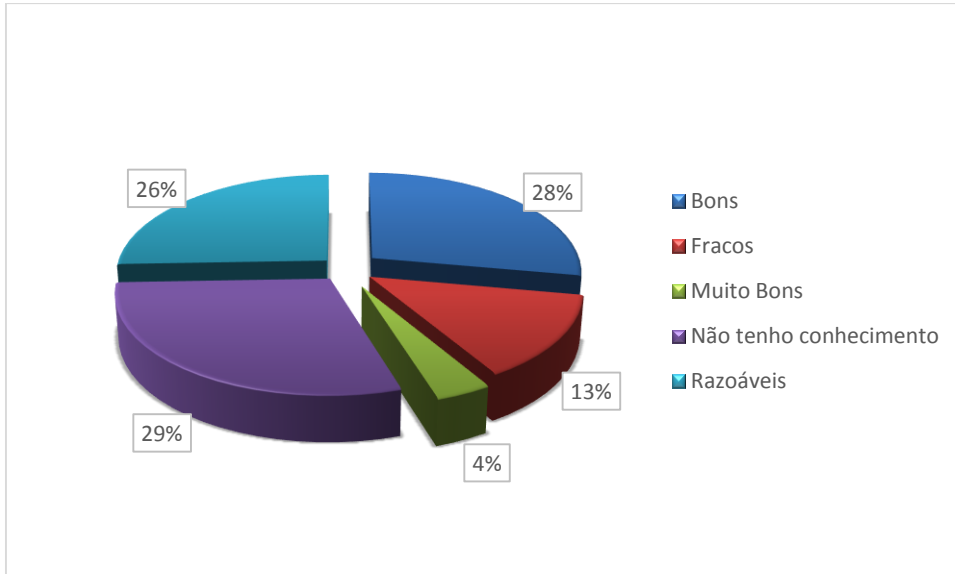


Fonte: Elaborado pelo autor

Quanto ao Gráfico 7 a maioria da nossa amostra tem a percepção que o portal do cidadão é razoavelmente com um quantitativo de 36%. Seguidamente se tem 30% que considera bom e somente 14% considera fraco.

#### 6.4.2 Número Único do Cidadão

Gráfico 8: Número Único do Cidadão

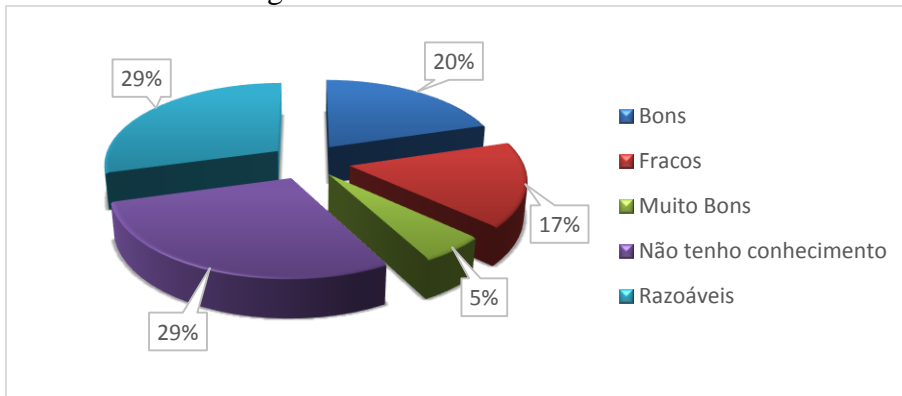


Fonte: Elaborado pelo autor

O Gráfico 8 demonstra que 29% da amostra não têm o conhecimento sobre o tipo de serviço, 28% avaliam o serviço como bons, 26% razoáveis e com 4% muito bom.

#### 6.4.3 RNI – Registo e Notariado

Gráfico 9: RNI – Registo e Notariado

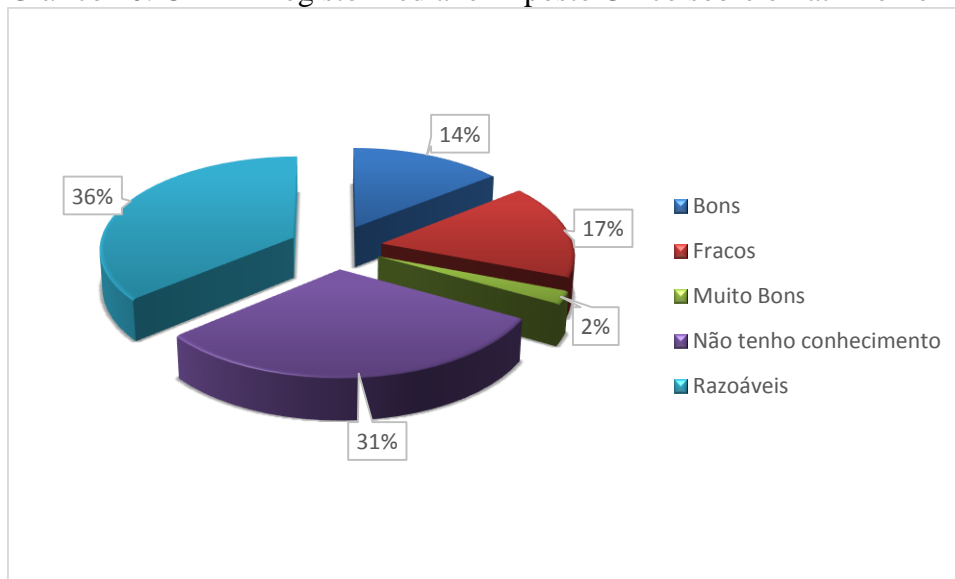


Fonte: Elaborado pelo autor

Como se pode constatar o Gráfico 9 aponta que 29% da amostra afirmam que não têm conhecimento e na mesma proporção consideram como razoáveis este tipo de serviço, 20% avaliam como bons e apenas 17% considera como fraco

#### 6.4.4 CMP – Registo Predial e Imposto Único sobre o Património

Gráfico 10: CMP – Registo Predial e Imposto Único sobre o Património

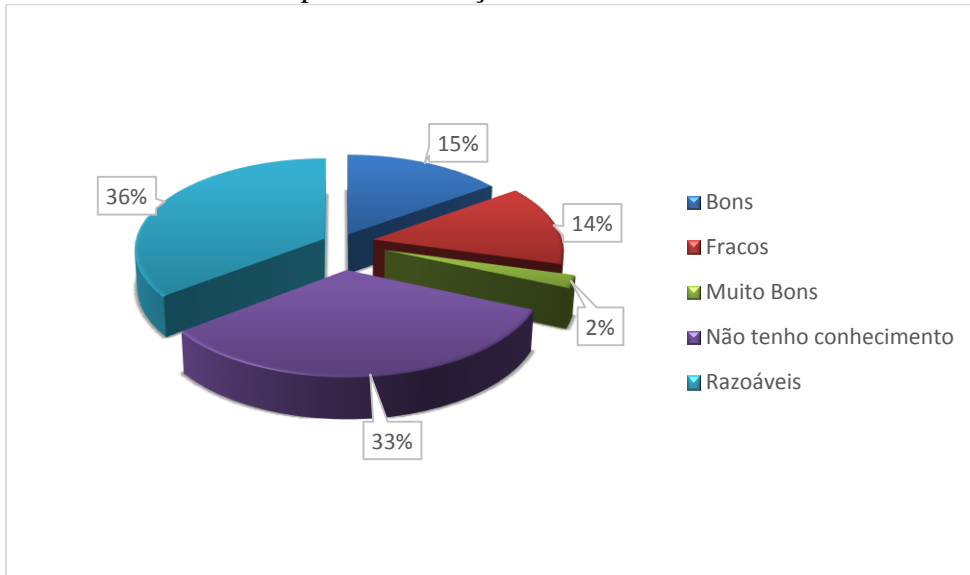


Fonte: Elaborado pelo autor

O Gráfico 10 mostra que a amostra na sua maioria percebe que o serviço é razoável, 31% não têm o conhecimento, 17% avaliam como fraco e apenas 14% que consideram que os serviços são bons.

### 6.4.5 CMA – Imposto Circulação Automóvel

Gráfico 11: CMA – Imposto Circulação Automóvel

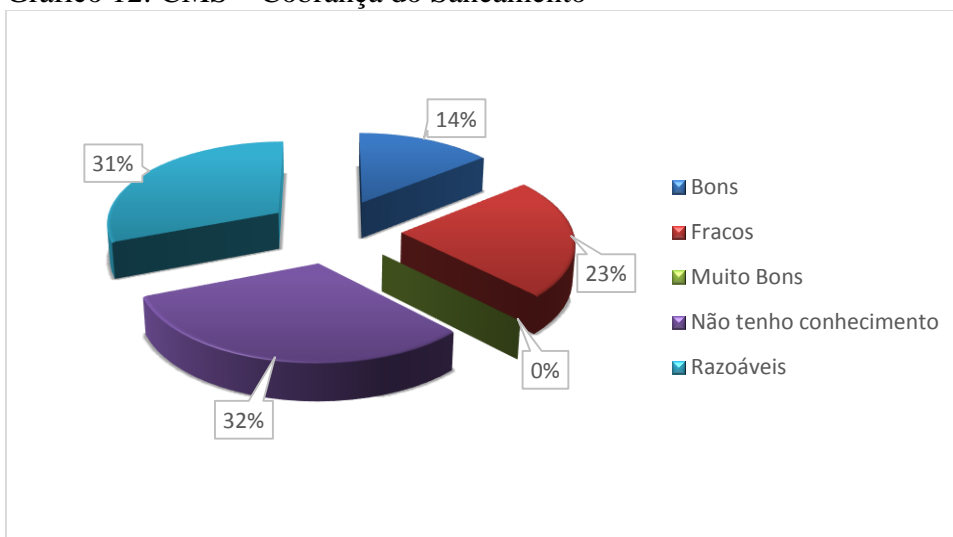


Fonte: Elaborado pelo autor

No Gráfico 11 nota-se que a grande maioria da nossa amostra avalia também como razoáveis o serviço, seguidamente com 33% não têm conhecimento, 15% avaliam como bons e apenas 2% considera o mesmo como muito bom.

### 6.4.6 CMS – Cobrança do Saneamento

Gráfico 12: CMS – Cobrança do Saneamento

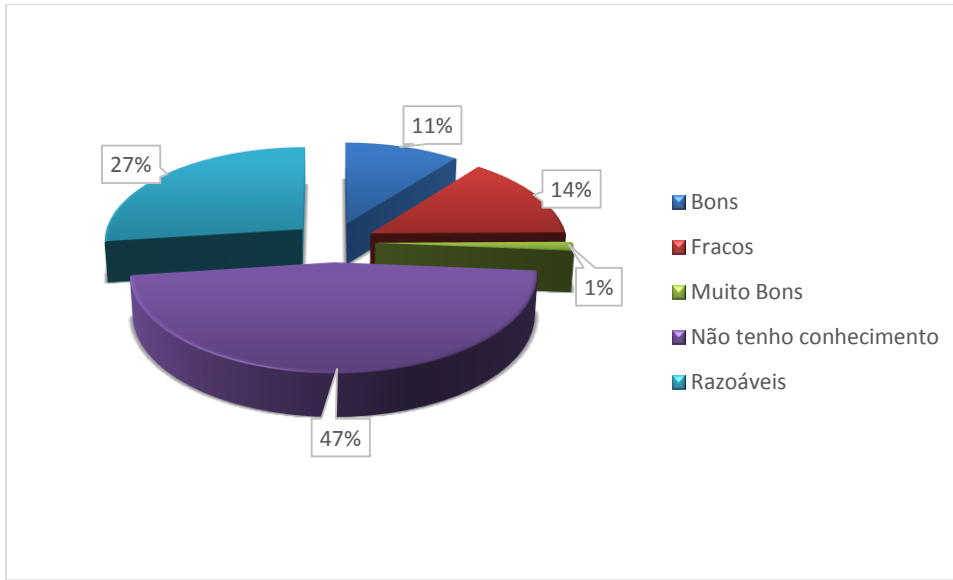


Fonte: Elaborado pelo autor

Quanto ao Gráfico 12 nós temos 32% da amostra que não têm o conhecimento, 31% avalia o serviço como razoável, 23% como fraco e por último 14% como bons.

#### 6.4.7 CMF – Gestão de Aforamentos

Gráfico 13: CMF – Gestão de Aforamentos

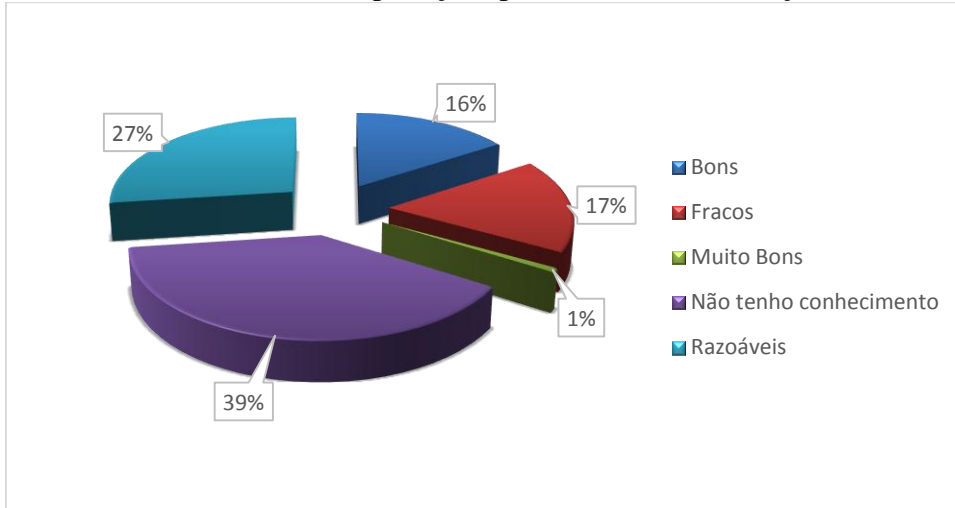


Fonte: Elaborado pelo autor

Os resultados obtidos no Gráfico 13 apontam que a maior parte da amostra não tem o conhecimento deste tipo de serviço, 27% considera-o como razoável, com 14% da amostra que avalia como fraco e com um percentual muito baixo, ou seja, de 1% considera-o como muito bom.

#### 6.4.8 CM (R/L/T) – Aplicações para as Rendas, Licenças e Taxas.

Gráfico 14: CM (R/L/T) – Aplicações para as Rendas, Licenças e Taxas.



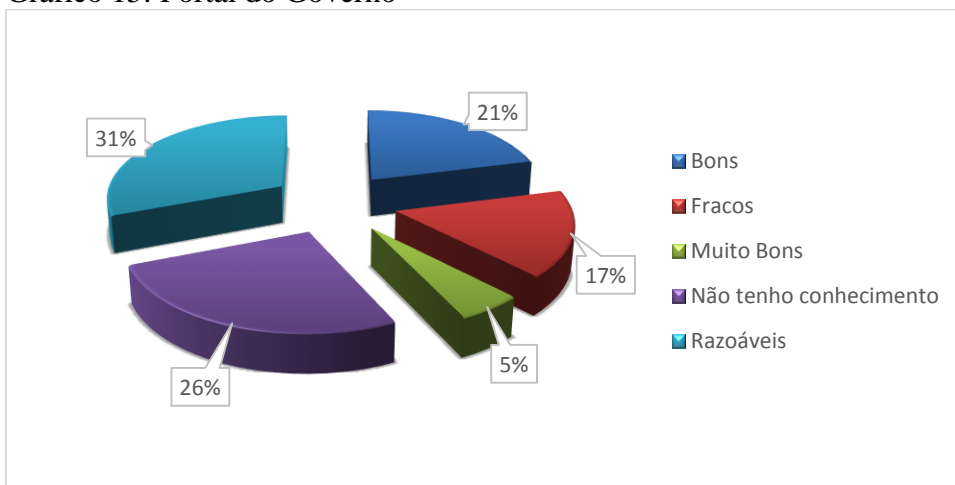
Fonte: Elaborado pelo autor

O Gráfico 14 mostra que a maioria da amostra não tem o conhecimento sobre CM (R/L/T) – Aplicações para as Rendas, Licenças e Taxas, avaliam como razoável 27%, como fraco 17% e com um percentual de apenas 16% considera o serviço como bom.

### 6.5 AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS DA DEMOCRACIA ELETRÔNICA

#### 6.5.1 Portal do Governo

Gráfico 15: Portal do Governo

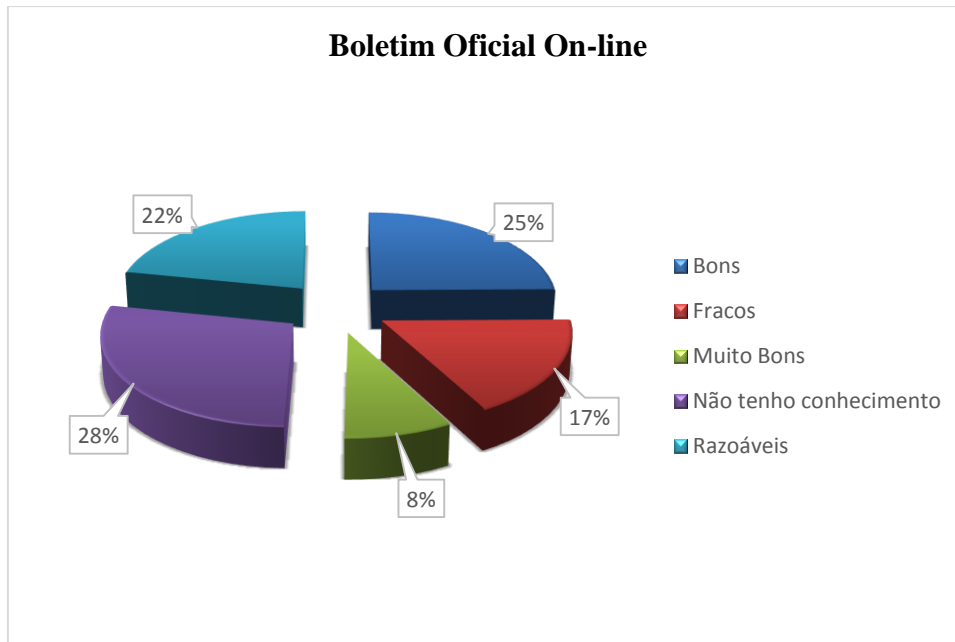


Fonte: Elaborado pelo autor

Com relação ao portal do governo a grande maioria tem uma percepção de que o serviço é razoável, 26% não tem o conhecimento, 21% da amostra considera como bom e apenas com um percentual de 5% avaliam muito bom o serviço.

### 6.5.2 Boletim Oficial On-line

Gráfico 16: Boletim Oficial On-line



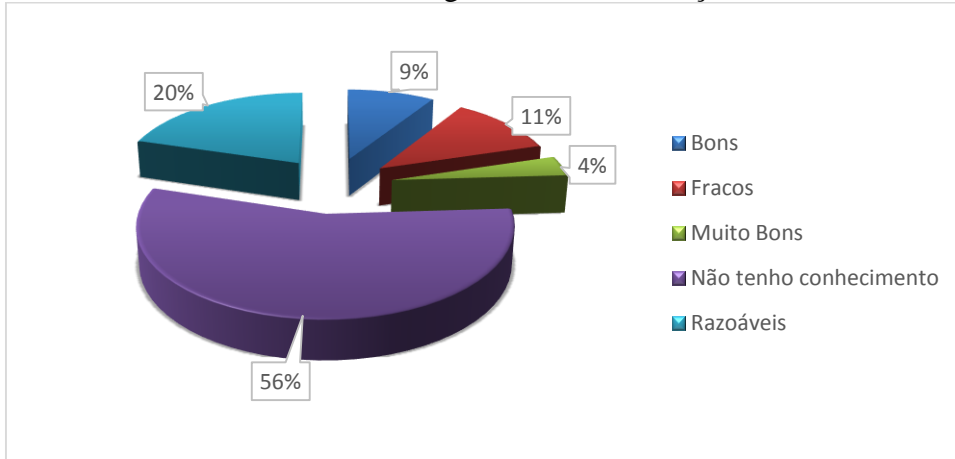
Fonte: Elaborado pelo autor

Para o Boletim Oficial On-line como se pode notar a maioria parte da amostra não tem o conhecimento deste serviço, 25% considera o mesmo como bom, com 22% que considera razoável e 17% avaliam como fraco.

## 6.6 AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA EFICIENTE

### 6.6.1 SIGOF

Gráfico 17: SIGOF – Sistema Integrado de Gestão Orçamental e Financeira

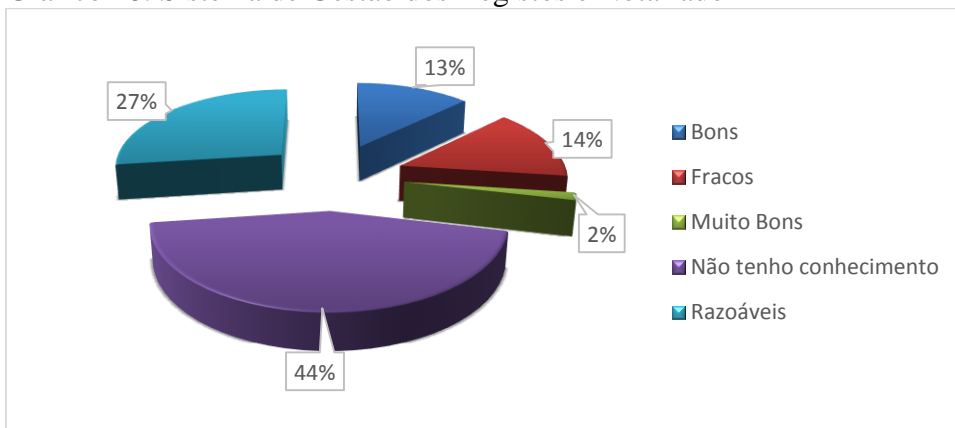


Fonte: Elaborado pelo autor

O gráfico 17 mostra de forma bem claro que a maioria da amostra não tem o conhecimento sobre o sistema integrado de gestão orçamental e financeira, com um percentual de 20% considerando que o serviço é razoável, 11% consideram como fraco e por conseguinte como uma avaliação muito baixa ou seja 4% avaliam como muito bom.

### 6.6.2 Sistema de Gestão dos Registos e Notariado

Gráfico 18: Sistema de Gestão dos Registos e Notariado



Fonte: Elaborado pelo autor

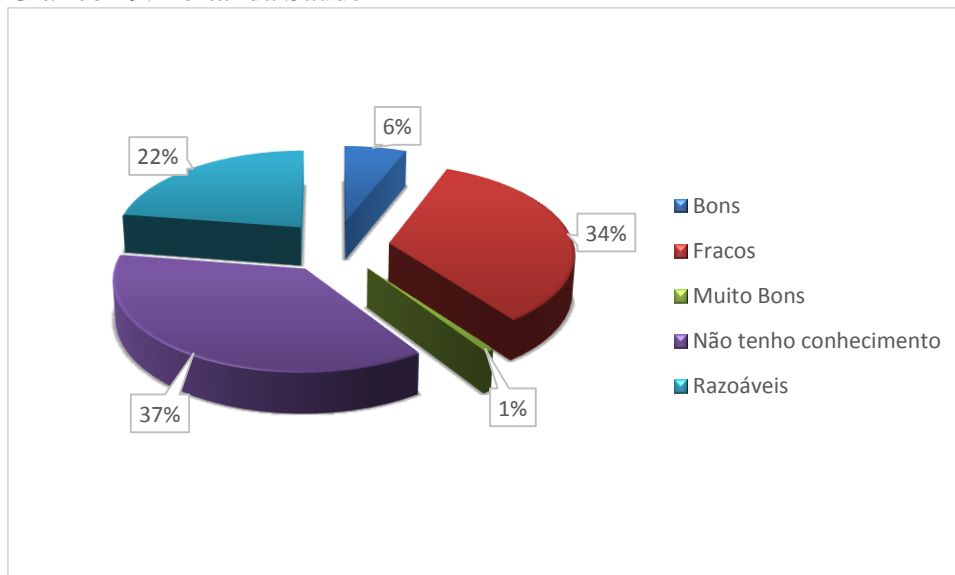


No que tange ao sistema de gestão dos registos e notariado o Gráfico 18 aponta que a maioria não tem o conhecimento sobre o mesmo, de forma muito razoável 27% tem esta percepção, com 14% que avaliam como fracos e 13% como bons.

## 6.7 AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS DE SAÚDE PARA TODOS

### 6.7.1 Portal da Saúde

Gráfico 19: Portal da Saúde

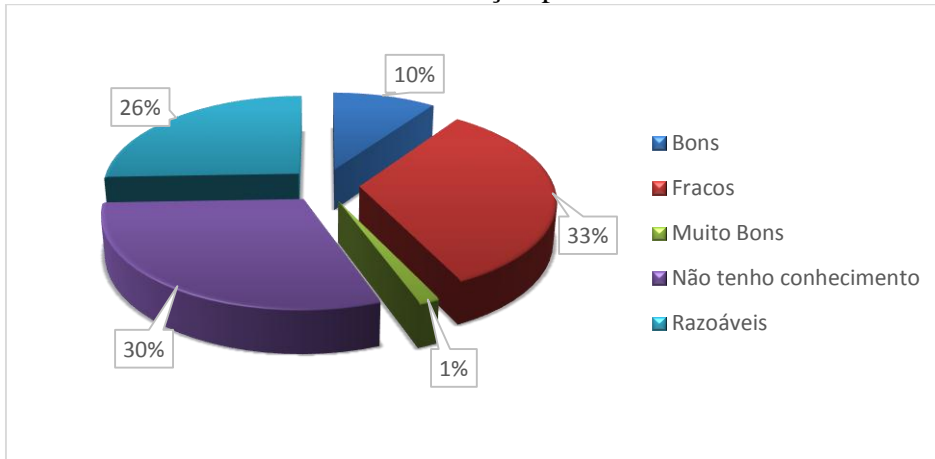


Fonte: Elaborado pelo autor

Conforme o Gráfico 19 a maioria da amostra não tem o conhecimento sobre o portal da saúde, deste modo 37% tem esta percepção. Já 34% avaliam como fraco este tipo de serviço, com 22% considerando-o como razoável e com um percentual de 1% como muito bom.

### 6.7.2 SIS – Sistema de Informação para a Saúde

Gráfico 20: SIS – Sistema de Informação para a Saúde

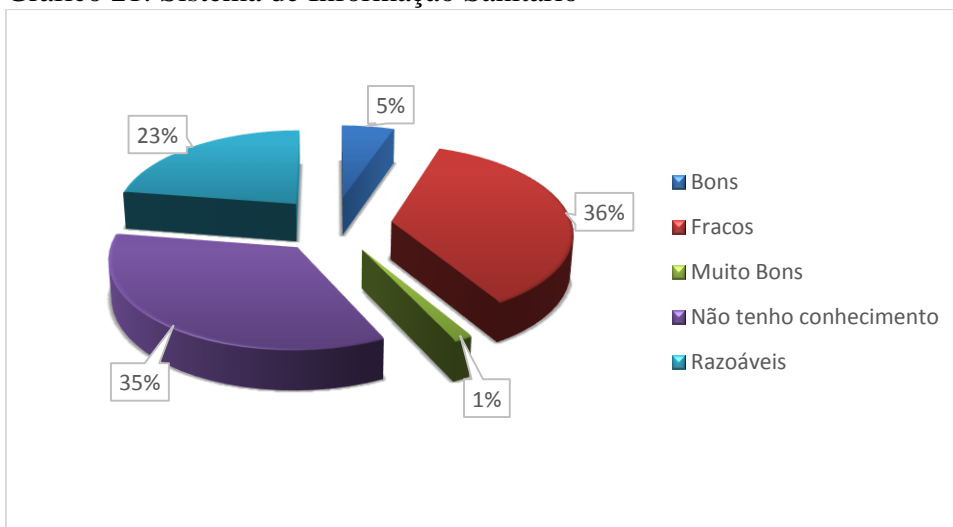


Fonte: Elaborado pelo autor

No que se refere ao sistema de informação para a saúde, a maioria considera como fraco, ou seja, 33% da amostra têm esta percepção. Com uma avaliação muito alta ainda a maioria da amostra não tem conhecimento sobre o mesmo, 26% avaliam de forma razoável, 10% como bom e como 1% como muito bom.

### 6.7.3 Sistema de Informação Sanitário

Gráfico 21: Sistema de Informação Sanitário



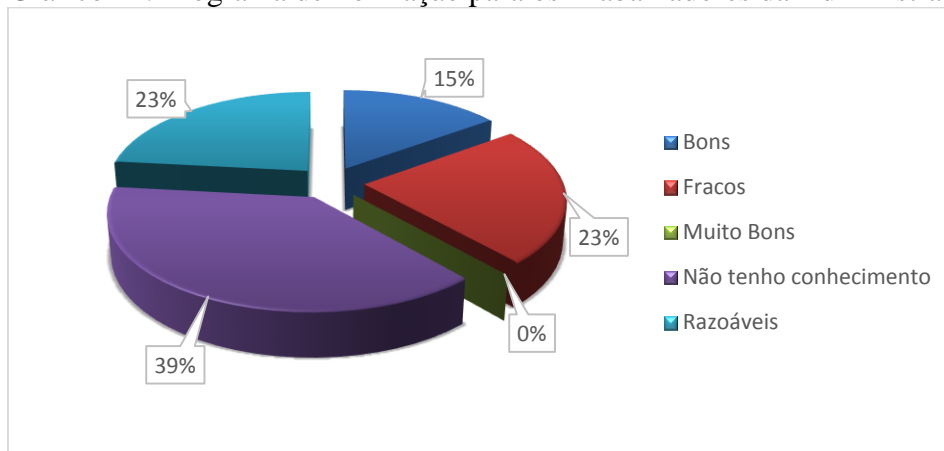
Fonte: Elaborado pelo autor

O Gráfico 21 aponta que 36% da amostra avaliam como fraco o sistema de informação sanitário, ou seja, a maioria. Não tem conhecimento 35%, consideram razoável 23% e 5% como bom.

## 6.8 AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS DE QUALIFICAÇÃO DOS RECURSOS HUMANOS DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

### 6.8.1 Programa de Formação para os Trabalhadores da Administração Pública Central

Gráfico 22: Programa de Formação para os Trabalhadores da Administração Pública Central

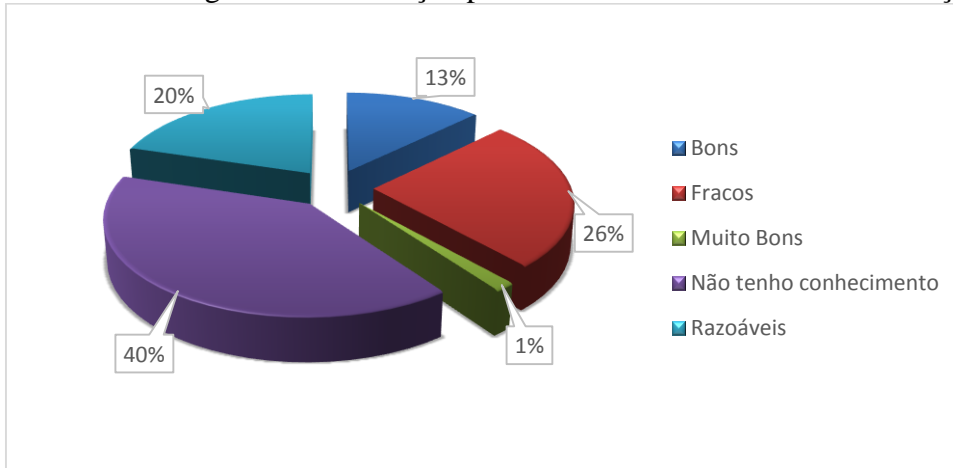


Fonte: Elaborado pelo autor

O Gráfico 22 mostra que com relação ao programa de formação para os trabalhadores da administração pública central a maioria não tem o conhecimento, ou seja, 39%, e com a mesma avaliação de 23% consideram que o serviço é bom e fraco ao mesmo tempo e 15% avaliam como bom.

### 6.8.2 Programa de Formação para os Trabalhadores da Administração Pública Local

Gráfico 23: Programa de Formação para os Trabalhadores da Administração Pública Local

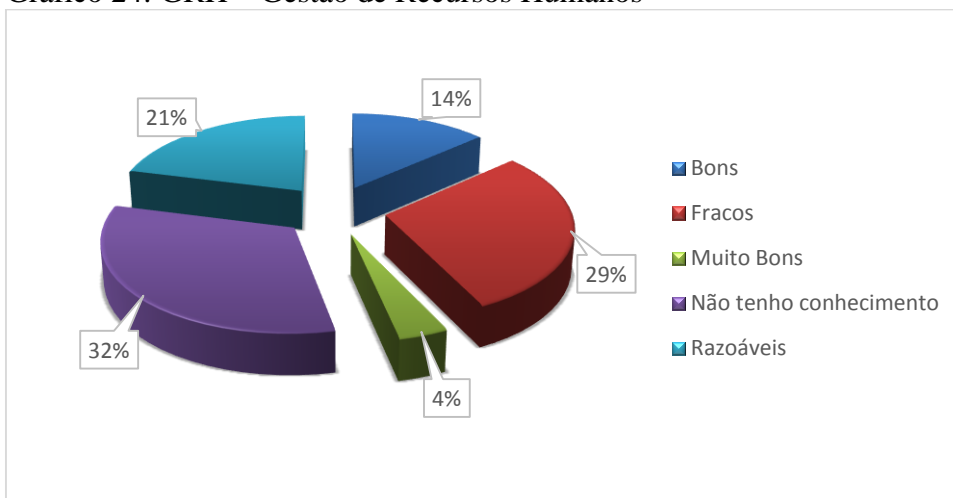


Fonte: Elaborado pelo autor

Já para o programa de formação para os trabalhadores da administração pública local o Gráfico 23 indica de forma clara que a maioria da amostra também não tem o conhecimento sobre este serviço com um percentual de 40%, seguidamente 26 % consideram como fraco, com 20% avaliando como razoável e somente 1% como muito bom.

### 6.8.3 GRH – Gestão de Recursos Humanos

Gráfico 24: GRH – Gestão de Recursos Humanos

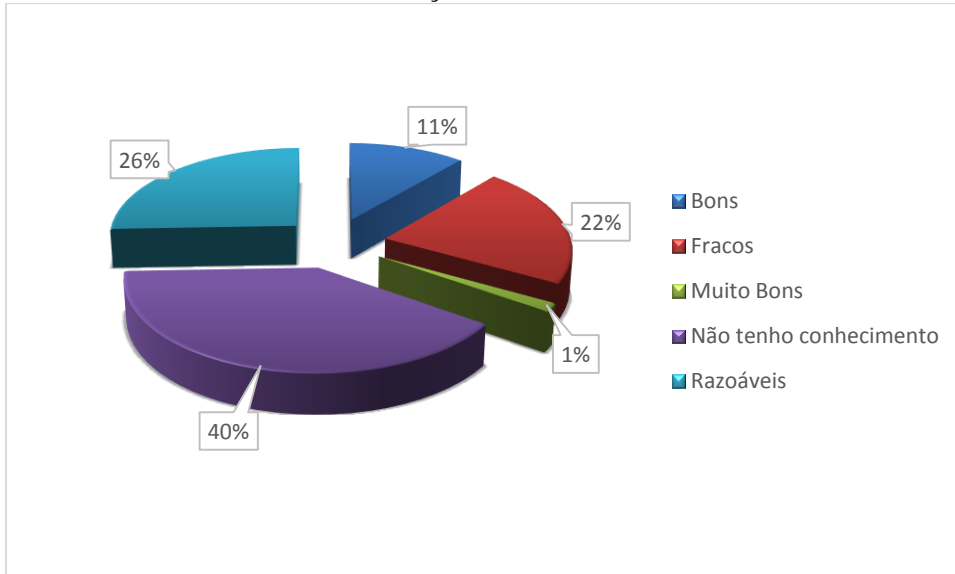


Fonte: Elaborado pelo autor

No que se refere à gestão de recursos humanos a maioria da amostra não tem o conhecimento sobre este tipo de serviço com um quantitativo de 32%, como fraco 29% tem esta percepção, 21% considera como razoável e apenas 14% avaliam como bom.

#### 6.8.4 Portal da Administração Pública e do Funcionário Público

Gráfico 25: Portal da Administração Pública e do Funcionário Público

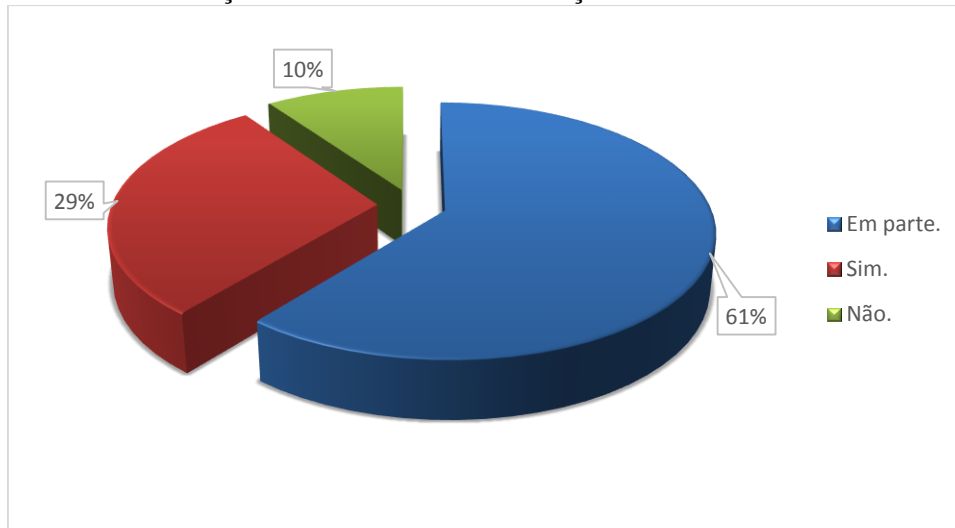


Fonte: Elaborado pelo autor

Para com este tipo de serviço o Gráfico 25 indica que 40% não tem conhecimento, ou seja, a maioria. Em seguida 26% avaliam como razoável o tipo de serviço, 22% como fraco e, por conseguinte 11% avaliam que o mesmo é bom.

## 6.9 O PLANO DE AÇÃO PARA GOVERNAÇÃO ELETRÔNICA EM CABO VERDE FACILITOU AS RELAÇÕES DOS CIDADÃOS COM OS SERVIÇOS DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA.

Gráfico 26: Relação dos cidadãos com serviços



Fonte: Elaborado pelo autor

De acordo com o Gráfico número 26, a maioria da amostra avalia que em parte o PAGE facilitou as relações com os serviços da Administração Pública com 61%, em seguida com 29% consideram que sim e por último apenas 10% avaliam que não.

## 6.10 Opiniões gerais sobre o Plano de Ação para Governança Eletrônica em Cabo Verde.

De acordo com algumas opiniões deixada acerca do PAGE destacam-se as mais relevantes:

- ❖ Reduziu a burocracia e conseqüentemente melhorou a prestação dos serviços públicos. Atualmente a gestão é eficiente, os cidadãos estão satisfeitos pela qualidade e rapidez que as suas demandas são atendidas.
- ❖ Cabo Verde está num bom caminho, precisa reforçar mais investimentos nesse sentido para fortalecer a sua relação com a boa gestão dos recursos internas do País e fortalecer o nosso potencial que está centrada nos seus cidadãos.
- ❖ Promove a melhoria da prestação de serviços públicos, permite maior acesso e qualidade da informação pública, aumenta as oportunidades de participação cívica e

democrática, tornando a governação e a Administração Pública mais eficaz e eficiente em Cabo Verde.

- ❖ Deu mais possibilidades aos cidadãos Cabo-verdianos, aumentando a acessibilidade a informações sobre o próprio país.
- ❖ O Plano de Ação para Governação Eletrônica em Cabo Verde 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 as oportunidades socioeconômicas e, portanto, para a redução de desigualdades.
- ❖ Devia haver mais publicidade para que as pessoas pudessem ter informação que disponibilizam desses meios e abranger mais tanto no país quanto na Diáspora para que emigrantes também pudessem estar mais próximos da nação.

De modo geral de acordo com os resultados apresentados pode-se concluir que os cabo-verdianos pesquisados avaliam com nota 3 o plano de ação para governação eletrônica com 44% numa escala de 1 a 5 onde 1 é fraco e 5 é muito bom. Deste modo considera-se que o plano é razoável, a maioria avalia razoavelmente os eixos com uma média de 36,69% com a exceção do eixo 4 que é saúde para todos onde os cabo-verdianos pesquisados avaliam como fraco com 45,11%. O fraco resultado obtido neste eixo pode ser que está associado diretamente com a forma do atendimento presencial nos serviços público da saúde o que pode ter influenciado em grande medida na resposta deste eixo.

No que se refere à avaliação dos serviços públicos interativos pode-se concluir que o portal do cidadão é razoavelmente avaliado pelos cabo-verdianos pesquisado na sua maioria com 36%, com 29% o número único do cidadão é avaliado como fraco, o RNI teve uma avaliação igual pela maioria, onde 29% não tem o conhecimento e 29% avalia razoavelmente este tipo de serviço, deste modo pode ser considerado que o serviço é razoável.

O CMP e o CMA são razoável ambos com uma avaliação de 36% dos pesquisados, a maioria considera que não tem conhecimento sobre o CMS (32%), CMF (47%) e CM (39%), este resultado deve estar associado com a não utilização por parte dos pesquisados que de acordo com os dados sócio demográfico revela que a maioria são jovens daí não se relaciona com estes tipos de serviços.

Com relação aos serviços da democracia eletrônica conclui-se que o portal do governo é razoável com 31% da amostra e 28% não tem conhecimento sobre o boletim oficial online e isto talvez se justifica dado ao fato de que o governo recentemente adoptou à medida que visa disponibilizar de forma gratuito o boletim oficial online.

Quanto aos serviços da administração pública eficiente conclui-se que os Cabo-verdianos pesquisados não tem conhecimento sobre o SIGOF (56%) e sobre o sistema de gestão dos registos e notariado (44%). De acordo com PAGE (2005), SIGOF – Sistema Integrado de Gestão Orçamental e Financeira, aplicação para a definição e execução orçamental a nível de qualquer unidade orgânica do Estado, em produção actualmente no Ministério das Finanças, nas Câmaras Municipais de São Vicente, do Sal e da Praia, e em fase de instalação no Cofre Geral da Justiça.

Por outro lado, pode-se talvez justificar o não conhecimento deste serviço dado que de acordo com a sua difinição este serve para a definição e execução orçamental. Deste modo talvez somente os gestores teriam como avaliar o mesmo.

Quanto aos serviços de saúde para todos chega-se a conclusão de que os cabo-verdianos pesquisados não tem conhecimento sobre o portal da saúde com 37%, com relação ao SIS (33%) e Sistema de Informação Sanitário (36%) avaliam como fraco. Este quesito já foi explicado anteriormente na avaliação feita em relação ao eixo 4 que talvez isto se justifica pelo fato dos pesquisados associa-los diretamente com a forma do atendimento presencial nos serviços público da saúde o que pode influenciado em grande medida na resposta destes serviços.

Em relação aos serviços de qualificação dos recursos humanos da administração pública conclui-se que a maioria dos cabo-verdianos pesquisado não tem conhecimento sobre o programa de formação para os trabalhadores da administração pública central (39%), programa de formação para os trabalhadores da administração pública local (40%), GRH (32%) e portal da administração pública e do funcionário público (40%).

Estes serviços de acordo com PAGE (2005) visa, a capacitação dos funcionários da Administração Pública por forma a que se apropriem e façam uma plena utilização das potencialidades das TIC. Deste modo se justifica o elevado desconhecimento por parte da nossa amostra que talvez ainda não são funcionários públicos.

Em síntese em relação aos serviços num todo são avaliado razoavelmente com média de 33,60% .



Por último no que se refere à relação que o plano de ação para a governação eletrônica se este facilitou as relações com os serviços de administração pública conclui-se que 61% dos cabo-verdianos pesquisados consideram em parte. Isto pode ser justificado com os próprios dados que demonstram que determinados serviços que faz parte deste plano não é de domínio do conhecimento dos cabo-verdianos pesquisados. Mas, contudo, o resultado obtido é muito satisfatório dado que alguns serviços são razoáveis e com certeza facilitaram nas relações entre o governo e os cidadãos e vice-versa.

## 7 CONCLUSÃO

O objetivo preconizado para a realização do presente trabalho foi de avaliar a percepção dos cidadãos cabo-verdianos quanto aos serviços prestados via governo eletrônico. Mas antes disso foi feita revisão da literatura que serviu como a base de sustento ao trabalho, para isso faz-se em primeiro lugar uma abordagem sobre os modelos de administração pública, em seguida trazemos a questão da reforma de administração pública e a sua evolução no contexto Cabo-verdiano e, por conseguinte foi feito uma abordagem sobre governo eletrônico.

A realização deste trabalho permitiu conhecer como está sendo realizado a reforma do Estado e da Administração Pública. A reforma do Estado e da Administração Pública de uma forma geral não é um processo recente. Sucessivos governos têm estabelecido nos seus programas medida para a materialização do mesmo com o objetivo de modernizar a administração pública tornando mais eficiente, prestando serviços de qualidade.

Para tal o governo de Cabo Verde estabeleceu um conjunto de objetivos que visa uma reforma institucional e uma reforma da administração pública ancorada na utilização dos recursos tecnológicos e na qualificação dos recursos humanos.

Também possibilitou no aprofundamento do conhecimento sobre o programa estratégico para a sociedade de informação que trata de um documento que descreve a estratégia para o desenvolvimento da Sociedade da Informação em Cabo Verde. Este programa foi criado em 2005, e é um documento muito relevante para se avançar com o governo eletrônico em Cabo Verde, ou seja, a partir deste documento foi criado o plano de ação para a governação eletrônica. O PESI apresenta nove (9) pilares de intervenção, e a partir de um desses pilares nomeadamente o pilar dois (2) que se trata de “Uma governação mais próxima dos cidadãos” que foi elaborado o PAGE.

O trabalho concedeu mais uma vez a oportunidade de aprofundar o conhecimento sobre o plano de ação para a governação eletrônica, que é de um plano que foi também criado em 2005 e tem como objetivo definir as linhas de orientação estratégica para a Governação Electrónica, 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 concertação de esforços e de recursos em torno das prioridades identificadas.

Esse plano que anteriormente foi referido tem como eixos de atuação: serviços públicos interactivos, democracia electrónica, administração pública eficiente, saúde para

todos, qualificação dos recursos humanos da administração pública e capacidade tecnológica. Percebeu-se que para cada um destes eixos foi proposto um conjunto de serviços por forma a conferir maior operacionalidade ao plano.

De modo a atender o objectivo geral foi elaborado um questionário a partir do plano de acção para a governação electrónica com suporte do formulário do *Google Drive*, numa primeira fase depois da elaboração, foi submetido a um pré-teste com cinco pessoas, visando identificar perguntas-problema que justifiquem uma modificação da redação, alteração do formato ou mesmo serem eliminadas da versão final.. Posteriormente foi distribuído a 133 Cabo-verdianos que residem em diversos países, após a coleta de dados os resultados foram transportados para *Excel* e procedeu-se a análise dos resultados, fazendo a comparação dos mesmos com as informações que obtivemos que são recomendadas na literatura.

No que se refere aos resultados alcançados pode-se afirmar que o nosso objetivo foi alcançado, de acordo com o resultado que obtivemos mostra que o plano é avaliado com nota 3 com 44% da amostra o que significa que é razoável, os eixos do PAGE de uma forma geral é também razoavelmente avaliado com média de 36,69% e de forma geral os serviços é avaliado razoavelmente com média de 33,60% e a maioria considera que em parte o plano de acção para a governação eletrônica facilitou as relações com os serviços de administração pública com 61% da amostra.

Com estes resultados obtidos a partir do estudo realizado nota-se de modo geral que a percepção dos cabo-verdianos com relação aos serviços prestados via governo eletrônico, são razoáveis, porém tem alguns outros serviços que precisam de ser mais divulgado e para aqueles serviços que a maioria não tem conhecimento, recomendamos que talvez seja avaliado nos próximos estudos com os utentes dos próprios serviços.

Espera-se que com este estudo contribuimos com algumas pistas para realização de futuras pesquisas e que seja melhorado alguns serviços de modo que a curto ou longo prazo tenha uma avaliação mais satisfatória.

É preciso destacar que como em qualquer outro estudo também houve limitação no que diz respeito ao acesso à informação. Existem poucas informações principalmente quando o assunto tem a ver com Cabo Verde, o que dificultou em grande medida a não aprofundar mais sobre no estudo e poucas informações na literatura sobre os serviços o que nos limitou em fazer uma discussão com o suporte da literatura.

Por último e em título de recomendações, cabe ressaltar que seja feita estudos direcionados para os usuários de cada um dos serviços de modo a permitir resultado

satisfatório e mais claro de acordo com cada tipo de serviço. Também recomenda-se para estudos futuros que seja realizado investigações profundas sobre este assunto, concretamente na questão da avaliação da percepção dos Cabo-verdianos em relação aos serviços prestados via governação eletrônica com o objetivo de explicar quais são os fatores que estão associados e que pode explicar o fraco desempenho dos serviços relacionados a saúde para todos, bem como os fatores também que explicam o porquê de não terem conhecimento de alguns serviços que em grande maioria da amostra deram essa resposta.

## REFERÊNCIAS

- ALBUQUERQUE, Luís; SANTOS, Maria. **História geral de Cabo Verde**. Praia: Centro de Estudos de História e Cartografia Antiga, Instituto Nacional de Investigação Cultural. 2001. 220 p. 2. edição.
- BARROS, Aidil Jesus da Silveira; LEHFELD, Neide Aparecida de Souza. **Fundamentos de Metodologia Científica**. 3. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2007.
- BRAGA, Lamartine Vieira. Inclusão Digital: fator essencial ao progresso do governo eletrônico no Brasil. **Revista de Políticas Públicas e Gestão Governamental**, v. 6, n. 2, p.53-76, dez. 2007. Disponível em:  
<<https://drive.google.com/file/d/0BxnWe4FQdTbSNWtIdUxIUvNtRW8/edit>>. Acesso em: 19 abr. 2018.
- CABO VERDE. Constituição (1992). **Constituição da República de Cabo Verde**. 4. ed. Praia: Assembleia Nacional, 23 nov. 1999. n. 43.
- CABO VERDE. Decreto-Lei nº13/2014. **Boletim Oficial**, Cabo Verde, 25 fev. 2014. I Série, n. 13.
- CABO VERDE. Resolução nº15/2003. **Boletim Oficial**, Cabo Verde, 7 jul. 2003. I Série, n. 20.
- CERVO, Amado Luiz; BERVIAN, Pedro Alcino; DA SILVA, Roberto. **Metodologia Científica**. 6. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2007.
- CHIAVENATO, Idalberto. **Administração Geral e Pública**. 2. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2008.
- COOPER, Donald R.; SCHINDLER, Pamela S. **Métodos de Pesquisa em Administração**. 10. ed. Porto Alegre: Bookman, 2011.
- ÉVORA, Iolanda. *Cooperativa: política de Estado ou cotidiano? O caso de Cabo Verde*. **Cadernos de Psicologia Social do Trabalho**, 2000/2001. Disponível em: <<http://www.revistas.usp.br/cpst/article/view/25994/27725>>. Acesso em: 15 de jan. 2017.
- GIL, Antonio Carlos. **Como Elaborar Projetos de Pesquisas**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

GOMES, Carlos Patrick. **Reforma da Administração Pública de Cabo Verde: Quatro Décadas de Mudanças (1975 - 2011)**. 2014. 97 f. Dissertação (Mestrado) - Curso de Gestão Administração Pública, Escola Superior de Tecnologia e Gestão, Instituto Politécnico da Guarda, Guarda, 2014. Disponível em: <[http://bdigital.ipg.pt/dspace/bitstream/10314/2137/1/GAP - Carlos Patrick Gomes.pdf](http://bdigital.ipg.pt/dspace/bitstream/10314/2137/1/GAP%20-%20Carlos%20Patrick%20Gomes.pdf)>. Acesso em: 07 fev. 2018.

HERNANDEZ, Leila Leite. **Memória e História: Administração para o desenvolvimento (1980-1990)**. Cabo Verde: S, 2011. 1 v.

HERNANDEZ, Leila Maria Gonçalves. **A África na sala de aula: visita à história contemporânea**. São Paulo: Selo Negro, 2005. 132 P.

INSTITUTO NACIONAL DE ESTATÍSTICA. **Cabo Verde, Anuário Estatístico 2015**. Praia, nov. 2015 – Anual.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos de Metodologia Científica**. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Metodologia Científica**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

MEDEIROS, Paulo Henrique Ramos; GUIMARÃES, Tomás de Aquino. Contribuições do governo eletrônico para a reforma administrativa e a governança no Brasil. **Revista do Serviço Público**, Brasília, v. 56, n. 4, p.449-464, dez. 2005. Disponível em: <<https://revista.enap.gov.br/index.php/RSP/article/view/241/246>>. Acesso em: 19 abr. 2018.

MONTEIRO, Eurico Pinto. **Poder Local e Divisão Administrativa em Cabo Verde no Pós-Independente (1975-1990)**. Disponível em: <[http://www.google.com.br/#hl=ptBR&sclient=psyab&q=Divis%C3%A3o+administrativa+de+Cabo+Vrde&oq=Divis%C3%A3o+administrativa+de+Cabo+Verde&aq=f&aq=gK1&aql=&gs\\_l=serp.3..0i30.5860.18945.0.24364.53.34.0.0.0.9.1308.10523.42j3j3j5.13.0...0.0.bmPvVhKC2II&pbx=1&bav=on.2,or.r\\_gc.r\\_pw.r\\_qf.,cf.osb&fp=72b581823b30fc2e&biw=1280&bih=717](http://www.google.com.br/#hl=ptBR&sclient=psyab&q=Divis%C3%A3o+administrativa+de+Cabo+Vrde&oq=Divis%C3%A3o+administrativa+de+Cabo+Verde&aq=f&aq=gK1&aql=&gs_l=serp.3..0i30.5860.18945.0.24364.53.34.0.0.0.9.1308.10523.42j3j3j5.13.0...0.0.bmPvVhKC2II&pbx=1&bav=on.2,or.r_gc.r_pw.r_qf.,cf.osb&fp=72b581823b30fc2e&biw=1280&bih=717)>. Acesso em: 14 de março. de 2016.

MORENO, Manuela do Carmo Lopes. **Avaliação de Governo eletrônico (e-government):** análise do portal de Cabo Verde. 2014. 109 f. Dissertação (Mestrado) - Curso de Administração de Organizações, Administração, Universidade de São Paulo, Ribeirão Preto, 2014. Disponível em:

<file:///C:/Users/Paulo Fernandes/Downloads/ManuelaCLMoreno\_Corrigida (2).pdf>. Acesso em: 09 nov. 2016.

OLIVEIRA, Gustavo Justino de. Modelos Teóricos de Administração Pública. **Administração Pública**, Campinas, v. , n. , p.1-10, 2010. Disponível em: <[https://admpub.files.wordpress.com/2013/04/oliveira\\_2010.pdf](https://admpub.files.wordpress.com/2013/04/oliveira_2010.pdf)>. Acesso em: 05 fev. 2018.

PALUDO, Augustinho Vicente. **Administração Pública:** teoria e questões. Rio de Janeiro: Elsevier, 2010.

PEREIRA, Luiz Carlos Bresser. **Construindo o Estado Republicado:** democracia e reforma da gestão pública. 1. ed. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2009.

PEREIRA, Luiz Carlos Bresser; SPINK, Peter Kevin. **Reforma do Estado e Administração Pública Gerencial.** 7. ed. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2006.

PLANO DE AÇÃO PARA A GOVERNAÇÃO ELETRÔNICA (PAGE). **Plano de ação para a governação eletrônica:** uma governação mais próxima dos cidadãos. Cabo Verde, 2005.

PROGRAMA ESTRATÉGICO PARA A SOCIEDADE DE INFORMAÇÃO (PESI). **Programa estratégico para a sociedade de informação:** novas oportunidades de desenvolvimento. Cabo Verde, 2005.

RODRIGUES, Auro de Jesus. **Metodologia Científica.** 1. ed. São Paulo: Avercamp, 2006.

SILVA, Arídio; RIBEIRO, José Araújo; RODRIGUES, Luiz Alberto. **Sistemas de Informação na Administração Pública.** 1. ed. Rio de Janeiro: Revan, 2004.

SILVA, H. D. M. **Pesca Artesanal em Cabo Verde:** arte de pesca linha-de-mão. 2009. 51 f. Dissertação (Mestrado em Biologia) – Universidade de Aveiro, Portugal, 2009.

SECCHI, Leonardo. Modelos organizacionais e reformas da administração pública. **Revista de Administração Pública**, v. 43, n. 2, p. 347-69, mar./abr, 2009. Disponível em: <<https://admpub.files.wordpress.com/2013/04/v43n2a04.pdf>>. Acesso em: 02 fev. 2018.

UNIDADE DE COORDENAÇÃO DA REFORMA DO ESTADO (UCRE). **Reforma do Estado**: agenda da reforma do Estado de Cabo Verde. Cabo Verde, 2009.



## APÊNDICES

30/05/2018

Questionário de avaliação aos serviços de Governação Eletrônica em Cabo Verde

### Questionário de avaliação aos serviços de Governação Eletrônica em Cabo Verde

Este questionário enquadra-se num trabalho de pesquisa (TCC) do Curso de graduação em Administração Pública (presencial) da Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira.

A pesquisa tem como objetivo principal avaliar a percepção dos cidadãos caboverdianos quanto aos serviços prestados via governo eletrônico.

Este questionário destina-se a cabo-verdianos residentes em Cabo Verde e noutros países.

Realizado por Paulo Miguel Gonçalves Fernandes, [paulo.willy-19@hotmail.com](mailto:paulo.willy-19@hotmail.com)

Orientador por Prof. Luis Miguel Dias Caetano, [lmigueldias@unilab.edu.br](mailto:lmigueldias@unilab.edu.br)

Solicitamos a sua colaboração no preenchimento deste questionário.

Muito obrigado.

**\*Obrigatório**

#### Parte I - Caracterização Geral

1. País de residência \*

Marcar apenas uma oval.

- Cabo Verde
- Brasil
- Estados Unidos de América
- Portugal
- Outro: \_\_\_\_\_

2. Género \*

Marcar apenas uma oval.

- Masculino
- Feminino

3. Idade \*

\_\_\_\_\_

30/05/2018

Questionário de avaliação aos serviços de Governação Eletrónica em Cabo Verde

## 4. Habilitações \*

*Marcar apenas uma oval.*

- Ensino Básico
- Ensino Secundário
- Bacharelato
- Licenciatura
- Pós-Graduação
- Mestrado
- Doutoramento

## 5. Frequenta algum curso na UNILAB (Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira)? \*

*Marcar apenas uma oval.*

- Sim.
- Não.

## 6. Caso seja aluno(a) da UNILAB, indique o curso que frequenta:

*Marcar apenas uma oval.*

- Administração Pública
- Agronomia
- Antropologia
- Ciências Biológicas
- Ciências da Natureza e Matemática
- Ciências Sociais
- Enfermagem
- Engenharia de Energia
- Física
- História
- Humanidades
- Letras
- Matemática
- Pedagogia
- Química
- Sociologia

## Parte II - Avaliação do Plano de Ação para Governação Eletrónica em Cabo Verde

|

30/05/2018

Questionário de avaliação aos serviços de Governação Eletrónica em Cabo Verde

7. De modo geral, como avalia o Plano? \*

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	
Fraco	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Muito Bom

8. De modo geral, como avalia os resultados de cada um dos Eixos do Plano de Ação para a Governação Eletrónica em Cabo Verde? \*

Marcar apenas uma oval por linha.

	Não tenho conhecimento	Fracos	Razoáveis	Bons	Muito Bons
Serviços públicos interactivos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Democracia eletrónica	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Administração pública eficiente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Saúde para todos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Qualificação dos recursos humanos da administração pública	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Capacidade tecnológica	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

9. De modo geral, como avalia os resultados dos seguintes serviços públicos interativos? \*

Marcar apenas uma oval por linha.

	Não tenho conhecimento	Fracos	Razoáveis	Bons	Muito Bons
Portal do Cidadão	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Número Único do Cidadão	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
RNI – Registos e Notariado	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
CMP – Registo Predial e Imposto Único sobre o Património	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
CMA – Imposto Circulação Automóvel	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
CMS – Cobrança do Saneamento]	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
CMF – Gestão de Aforamentos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
CM (R/LT) – Aplicações para as Rendias, Licenças e Taxas.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

10. De modo geral, como avalia os resultados dos seguintes serviços da Democracia eletrónica? \*

Marcar apenas uma oval por linha.

	Não tenho conhecimento	Fracos	Razoáveis	Bons	Muito Bons
Portal do Governo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Boletim Oficial On-line	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

30/05/2018

Questionário de avaliação aos serviços de Governação Eletrónica em Cabo Verde

11. De modo geral, como avalia os resultados dos seguintes serviços de Administração Pública Eficiente? \*

Marcar apenas uma oval por linha.

	Não tenho conhecimento	Fracos	Razoáveis	Bons	Muito Bons
SIGOF – Sistema Integrado de Gestão Orçamental e Financeira	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sistema de Gestão dos Registos e Notariado	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

12. De modo geral, como avalia os resultados dos seguintes serviços de Saúde para todos? \*

Marcar apenas uma oval por linha.

	Não tenho conhecimento	Fracos	Razoáveis	Bons	Muito Bons
Portal da Saúde	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
SIS – Sistema de Informação para a Saúde	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sistema de Informação Sanitário	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

13. De modo geral, como avalia os resultados dos seguintes serviços de Qualificação dos recursos humanos da administração pública? \*

Marcar apenas uma oval por linha.

	Não tenho conhecimento	Fracos	Razoáveis	Bons	Muito Bons
Programa de Formação para os Trabalhadores da Administração Pública Central	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Programa de Formação para os Trabalhadores da Administração Pública Local	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
GRH – Gestão de Recursos Humanos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Portal da Administração Pública e do Funcionário Público	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

14. Na sua opinião, o Plano de Ação para Governação Eletrónica em Cabo Verde facilitou as relações dos cidadãos com os serviços da Administração Pública? \*

Marcar apenas uma oval.

- Sim.  
 Em parte.  
 Não.

15. Deixe uma opinião geral sobre o Plano de Ação para Governação Eletrónica em Cabo Verde.

---



---



---



---