

INOVAÇÃO NOS SERVIÇOS PÚBLICOS DA GUINÉ-BISSAU: EXPERIÊNCIAS NO REGISTO CIVIL E NOTARIADO

Luizinho Mané¹

Luís Miguel Dias Caetano²

RESUMO

O registo civil constitui uma base de dados fundamental para o Estado na elaboração e implementação de políticas públicas fornecendo o número real dos cidadãos para a adequação das estratégias governamentais às necessidades existentes. Através do registo civil, os órgãos governamentais obtêm informações essenciais, como o número de nascimentos, casamentos, óbitos e divórcios ocorridos no país durante um determinado período. O registo de nascimento porém, faz parte de um sistema eficaz de registo civil que reconhece a existência da pessoa perante a lei e regista a trajetória dos principais eventos da sua vida desde o nascimento até à morte. Apesar das dificuldades de acesso ao registo civil na Guiné-Bissau, o governo tem trabalhado para melhorar esses serviços. O trabalho teve como objetivo analisar a importância da inovação nos serviços públicos através do uso das tecnologias de informação e comunicação no setor de identificação civil da Guiné-Bissau. Foi desenvolvida uma pesquisa de abordagem qualitativa, e os dados foram obtidos por meio da aplicação de questionário online a 16 participantes, sendo estudantes, professores e servidores do Ministério da Justiça da Guiné-Bissau. O questionário visava analisar a opinião dos participantes quanto à forma de prestação dos serviços de registo civil e notariado no Ministério da Justiça. O estudo foi dirigido com um tema específico que dispõe de palavras-chave que contribuíram para a busca de materiais bibliográficos em plataformas de produção científica. No sentido de identificar as ações do governo em matéria do registo civil, foram analisadas fontes documentais como: Constituição da República da Guiné-Bissau, Plano Nacional de Registo Civil (2010/2012), Decreto-Lei nº. 1/2011, entre outros. Os resultados encontrados mostram que a sociedade guineense está preocupada com a falta de inovação nos serviços públicos e exige novos modelos de prestação de serviços no setor de identificação civil adaptados às Tecnologias de Informação e Comunicação.

Palavras-chave: Inovação. Serviços Públicos. Registo Civil. Tecnologias de Informação e Comunicação.

ABSTRACT

Civil registration constitutes a fundamental database for the State in the elaboration and implementation of public policies, providing the real number of citizens to adapt government strategies to existing needs. Through civil registration, government agencies obtain essential information, such as the number of births, marriages, deaths, and divorces that occurred in the country during a period. Birth registration, however, is part of an effective civil registration system that recognizes a person's existence before the law and records the trajectory of the main events in their life from birth to death. Despite the difficulties in accessing civil registration in Guinea-Bissau, the government has worked to improve these services. The aim of the work was to analyze the importance of innovation in public services with information and communication technologies in the civil identification sector in Guinea-Bissau. A qualitative research approach was developed, and data was obtained through the application of an online questionnaire to 16 participants, including students,

¹ Graduado em Administração Pública pela Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira

² Licenciado em Gestão de Empresas; Mestre em Comportamento Organizacional; Doutor em Educação e Pós-Doutor em Ensino. Atualmente, docente no Instituto de Ciências Sociais Aplicadas da Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira

teachers, and employees of the Ministry of Justice of Guinea-Bissau. The questionnaire aimed to analyze the participants' opinion regarding the way in which civil registration and notary services are provided at the Ministry of Justice. The study was directed with a specific theme that has keywords that contributed to the search for bibliographic materials on scientific production platforms. To identify government actions in matters of civil registration, documentary sources were analyzed such as: Constitution of the Republic of Guinea-Bissau, National Civil Registration Plan (2010/2012), Decree-Law nº. 1/2011, among others. The results found show that Guinean society is concerned about the lack of innovation in public services and demands new models of service provision in the civil identification sector adapted to Information and Communication Technologies.

Keywords: Innovation. Public Services. Civil Registration. Information and Communication Technologies.

INTRODUÇÃO

O registo civil é um direito fundamental do ser humano, pois é o reconhecimento legal da existência de uma pessoa. Estabelece a identidade, a cidadania, os laços familiares e constitui um requisito essencial para o acesso aos serviços básicos como: a educação, a saúde, a proteção social etc. Assim, a falta do registo civil de nascimento torna-se uma violação dos direitos fundamentais da pessoa, ferindo a sua dignidade desde o nascimento até à morte.

A constituição da República da Guiné-Bissau garante o direito ao registo civil a todos os cidadãos tal como sugere a declaração universal dos direitos do homem da Organização das Nações Unidas (ONU, 1948). Esses ordenamentos reconhecem que as crianças são vulneráveis a violações dos seus direitos humanos básicos e por isso concedem-lhes o direito fundamental à proteção jurídica e social, antes e após o nascimento. Dessa forma, a cidadania começa com o registo de nascimento para que o cidadão possa exercer totalmente os seus direitos, cabendo ao Estado a responsabilidade de criar organismos e políticas para a efetivação dos mesmos.

Na Guiné-Bissau, o Ministério da Justiça é o departamento governamental ao qual compete formular, propor, coordenar e executar as políticas do governo em matéria da justiça, promoção da cidadania e dos direitos humanos. Ele é o responsável por todos os serviços relacionados ao registo civil. Embora não existam dados oficiais, calcula-se que, actualmente, grande parte da população guineense se encontra sem o registo de nascimento. E como consequência, essas pessoas acabam ficando de fora das estatísticas do Estado.

Acredita-se que esse problema deve-se a efeitos de vária ordem, pelo que o presente trabalho vai procurar identificar essas causas, e analisar a importância da inovação nos serviços públicos através do uso das Tecnologias de Informação e Comunicação no setor de

identificação civil do Ministério da Justiça da Guiné-Bissau. Trata-se de uma pesquisa descritiva de abordagem qualitativa com revisão bibliográfica e análise documental além da aplicação de questionário online para melhor compreensão dos fenômenos.

Se propõe também a identificar as mudanças efectuadas pelo governo no setor de identificação civil; analisar o Estado atual do registo civil de nascimento na Guiné-Bissau; apresentar as vantagens da informatização dos serviços públicos e compreender a percepção dos usuários quanto ao modelo de prestação de serviços do Ministério da Justiça.

Ressalta-se que, desde a independência em 1973, a Guiné-Bissau passou por alguns períodos de instabilidade política onde grande parte das infraestruturas, incluindo do registo civil, sofreram enorme destruição tendo perdido muitos dos arquivos. Dessa forma, tanto a Administração Pública como a estrutura do Estado passaram a ser caracterizados interna e externamente por uma situação de fragilidade dos mecanismos organizacionais e de decisão política.

Desde então, a Administração Pública guineense vem passando por muitos problemas ligados à prestação dos serviços públicos. Acredita-se que isso se deve ao facto de ter havido poucas reformas no país desde a independência com vista à modernização do aparelho do Estado.

Constitue um dos principais problemas da Administração Pública guineense, o excesso de burocracia, a falta de qualidade dos serviços, a morosidade, a falta de eficiência, a escassez de recursos humanos qualificados, a escassez de recursos financeiros, a falta de recursos materiais e a ausência de políticas sociais coordenadas e desenvolvidas por diferentes instituições nacionais.

Em virtude disso, muitos cidadãos já não escondem a sua insatisfação em relação à forma como têm sido prestados os serviços no setor de identificação civil do Ministério da Justiça, nomeadamente os serviços de registo civil e notariado.

A maioria destes serviços ainda são feitos à mão o que torna o processo muito mais lento e moroso. Nessa perspectiva, pretende-se com este trabalho, analisar a importância da inovação nos serviços públicos através do uso das Tecnologias de Informação e Comunicação no setor de identificação civil como forma de ajudar a resolver os referidos problemas.

O estudo busca alcançar uma compreensão mais profunda sobre duas questões fundamentais. Primeiramente, objetiva-se investigar: Qual é a percepção dos cidadãos em

relação ao modelo de prestação de serviços do Ministério da Justiça? Além disso, pretende-se analisar: Qual é o estado atual do registro civil de nascimento na Guiné-Bissau?

A resposta a essas duas questões permitirá conhecer como os cidadãos percebem a eficácia, eficiência e acessibilidade dos serviços oferecidos por este órgão governamental, analisar a eficácia e a precisão do sistema de registro civil no país e apresentar as vantagens da informatização dos serviços através do uso de plataformas digitais.

Ressalta-se que, na Guiné-Bissau, há muitas reclamações sobre o atendimento nas instituições públicas e a forma como são prestados os serviços nestes órgãos. No Ministério da Justiça, por exemplo, os cidadãos queixam-se de filas intermináveis, morosidade, excesso de burocracia e má qualidade na prestação dos serviços. Isso tem levado muitos cidadãos a deixarem de utilizar os serviços de registro civil e do notariado.

Acredita-se que o atual modelo de prestação dos serviços utilizado pelo Ministério da Justiça não consegue atender a todas as demandas e não corresponde às expectativas dos cidadãos, que exigem mudanças e novas dinâmicas.

Desse modo, como forma de ajudar a resolver esses problemas, surgiu o interesse em desenvolver o presente trabalho a fim de ajudar a encontrar uma solução face às dificuldades enfrentadas pelos cidadãos, contribuindo para uma melhoria na prestação dos serviços públicos de registro civil e notariado no país.

REFERENCIAL TEÓRICO

Viegas (2014), dispõe que na qualidade de elemento fundamental do registro civil de um país, o registro de nascimento assume extrema relevância na garantia de qualidade e fiabilidade das estatísticas nacionais permitindo assim o planejamento, adequação e eficácia dos planos sociais e governamentais a partir do número oficial dos cidadãos. Por outro lado, a falta do registro de nascimento constitui o reflexo das desigualdades e disparidades dentro de uma sociedade que se pretende igualitária (UNICEF, 2023).

De acordo com Lehmkhul (2017), por meio dos registros civis os órgãos governamentais conseguem obter dados concretos do número de nascimentos, casamentos, óbitos e divórcios. O registro civil é também um constituinte de patrimônio cultural de valor histórico para os indivíduos e a sociedade.

Por meio dos registros civis, é possível realizar pesquisas científicas relacionadas, por exemplo a causas de mortalidade; taxas de natalidade de

um município estado ou país; relação entre casamentos e divórcios; profissões comuns de cada época; principais nomes dados às crianças, dentre outras, por isso, considera-se aqui que esses documentos estão condicionados em lugares de memória constituindo-se patrimônio da nação (LEHMKUL, 2017, p. 29).

Por sua vez, Guerreiro (2009), explica que na época contemporânea da sociedade de informação em que vivemos, em que se vulgarizou a contratação eletrônica, os registros têm uma importância crescente dada a sua prática indispensabilidade, pois, é com base na sua existência e na fiabilidade da situação jurídica publicitada que se oferece e se transmite a necessária confiança aos contraentes dando a todos uma garantia pública essencial para possibilitar a própria realização dos negócios jurídicos.

Assim sendo, “a segurança documental bem como a dos dados constantes dos registros acabam constituindo infraestruturas necessárias para o incremento das relações sociais e para o processo econômico” (GUERREIRO, 2009, p. 22)

Em se tratar de inovações no Setor Público, Teciano (2014), argumenta que a introdução de inovações em serviços públicos provoca desequilíbrios no sistema político, pois obriga Administração Pública a adotar as mesmas inovações ou a procurar outras para justificar o poder que lhe foi confiado e criar diferenciação entre os atores políticos. A inovação tecnológica por sua vez, segundo o autor, é a grande responsável por gerar impulsos novos na economia, ampliando a concorrência e incentivando outras inovações.

Para Lehmkhul (2017), a modernização do sistema de informação é fundamental para as estruturas sociais e o próprio governo. Assim, uma Administração Pública moderna traz consigo a oportunidade de redesenhar governos e oferecer nova forma de gerir, que permite uma redução significativa de custos e tempo para os cidadãos e a sociedade em processos como- declarações de imposto de renda, solicitação de documentos, recuperação de informações etc.

Para compreendermos a importância dessas iniciativas, é revelado no estudo de Kon (2019), que a implementação das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) nos Serviços Públicos tem se tornado um componente crucial da modernização e inovação da agenda pública, tanto em países desenvolvidos quanto em desenvolvimento. Desde a primeira década de 2000, as TIC têm sido uma meta prioritária das reformas administrativas governamentais em uma variedade de países, independentemente de seus níveis de desenvolvimento.

Seguindo a mesma perspectiva, o autor (KON, 2019), explica que em todas as modalidades e esferas do governo os serviços oferecidos pelo governo eletrônico através das TIC são consideravelmente diversificados e dependem tanto da função de cada governo quanto de cada esfera específica de origem da produção e de provisão dos serviços. Nesse âmbito, podemos citar exemplos como a prestação de contas que permitem o fornecimento de dados sobre gastos públicos, movimentações financeiras, divulgação de orçamentos, licitações, fechamentos e cancelamentos de contratos, todos contribuindo para a transparência das atividades governamentais e para a fiscalização do uso dos recursos públicos.

Outra vantagem do uso das Tecnologias de Informação e Comunicação nos Serviços Públicos diz respeito:

Às requisições do cidadão de algum serviço público, ou reclamações sobre um serviço que foi mal executado ou que não foi cumprido; à verificação de cronogramas de obras públicas, o que elimina a necessidade de um intermediário, agilizando o processo e evitando a sujeição a outros interesses políticos. Dessa forma, em alguns países onde a informática já se encontra disseminada, este meio de comunicação propiciou um espaço para discussão, através de fóruns em que a população pode se manifestar, opinando, discutindo ou propondo ideias e projetos para os poderes Executivo e Legislativo (KON, 2019, p. 510).

Analisando as fontes citadas, percebe-se que o uso das tecnologias nos serviços públicos pode trazer muitas vantagens tanto para os usuários quanto para o Estado. Na Guiné-Bissau por exemplo, onde a população se debate por falta de inovações no setor de identificação civil, em especial nos serviços de registo civil e notariado, o uso das Tecnologias de Informação e Comunicação nesses serviços pode ser uma solução para a resolução de alguns problemas.

REGISTO CIVIL E NOTARIADO

Segundo Guerreiro (2009), o registo civil é o registo público que se destina a publicitar, a provar e tornar invocáveis os fatos a ele obrigatoriamente sujeitos e que na sua essência são os concernentes ao estado civil das pessoas. Dessa forma, desde os primórdios da instituição do registo civil, considerou-se que as conservatórias deviam comunicar oficiosamente umas com as outras através do envio de boletins para que se possa conhecer o estado civil das pessoas de um modo habitualmente atualizado.

Sobre o notariado, Guerreiro (2009), explica que o direito notarial trata do exercício da sua função, que se traduz na formalização dos actos jurídicos extrajudiciais, de modo a conferir-lhes fé pública. Tais disposições esclarecem que cabe igualmente ao notário redigir o instrumento público com os requisitos aí explícitos para indagar e consignar a vontade dos interessados adequando-a ao Ordenamento Jurídico.

Por fim, Fisch (2019), argumenta que as pessoas que não possuem o registo civil de nascimento se vêm prejudicadas pela falta de proteção do Estado, não sendo considerados indivíduos de direito, tendo assim seus direitos essenciais à vida negados. Portanto, é nesse contexto que se faz necessário a construção de políticas públicas para que haja a erradicação do sub-registo de nascimento e o registo tardio.

Segundo a Unicef (apud, Fisch, 2019, p. 101), os nascimentos não registrados são um sintoma das desigualdades e disparidades em uma sociedade. As crianças mais afetadas por essas desigualdades fazem parte de determinados grupos étnicos ou religiosos, vivem em áreas rurais ou isoladas, são pobres ou filhos de mães com baixa escolaridade.

O REGISTO CIVIL NA GUINÉ-BISSAU (RESULTADOS)

O direito de todas as crianças a uma identidade é um direito humano fundamental. O registo de nascimento consiste no reconhecimento oficial, por parte do Estado, da existência de uma criança, conferindo-lhe o direito a um nome, a uma nacionalidade e a laços familiares sendo um passaporte para a cidadania e participação na sociedade. É também um requisito fundamental para a realização de muitos outros direitos humanos que são determinantes para o crescimento, desenvolvimento e bem-estar de uma criança (CENTRO DE ESTUDOS INNOCENTI INSIGHT, 2005).

Na Guiné-Bissau, compete ao Ministério da Justiça através da Direção Geral de Identificação Civil, Registos e Notariado, coordenar e executar as políticas do Governo em matéria de Registo Civil para a promoção da cidadania e dos direitos humanos. Esta instituição é a responsável por todos os processos de registo civil no território nacional, sendo composta pelos seguintes órgãos:

- Direção-Geral de Identificação Civil, Registo e Notariado;
- Direção-Geral de Política Legislativa e Relações Internacionais;
- Direção-Geral dos Assuntos Prisionais;

- Direção-Geral da Administração da Justiça.

As entidades responsáveis pelo registo de eventos vitais e identificação são o Ministério da Justiça; o Ministério da Saúde e o Ministério da Economia, vinculado ao Instituto Nacional de Estatística. Porém, o registo civil é executado apenas pelo Ministério da Justiça através da Direção-Geral da Identificação Civil, dos Registos e Notariado, conforme estabelecido no código de registo civil de 1967.

O código de registo civil atual na Guiné-Bissau, estabelece a obrigação de comunicar, declarar e registar eventos. Ele garante os princípios da universalidade, continuidade e permanência dos serviços, define as funções e as competências da equipe de registo civil e fornece a função estatística de eventos vitais (Sistema de Registo Civil e Estatísticas Vitais da República da Guiné-Bissau, 2018)

Um estudo realizado na Guiné-Bissau (Estudo Sobre a Aplicação das Convenções nº.138 e nº. 182 da OIT e suas Recomendações na Legislação Nacional dos Países da CPLP), mostra que a fraca capacidade do sistema político e econômico do país em adaptar-se às transformações da economia sub-regional e mundial traduzem as dificuldades em encontrar respostas satisfatórias e duráveis para a resolução de problemas ligados à prestação de serviços públicos, à flexibilização da Administração pública, ao emprego e à qualificação profissional.

Diversos fatores foram apontados como possíveis influenciadores destes problemas e entre eles estão- a instabilidade política, a escassez dos recursos humanos qualificados, a burocracia da Administração Pública, a escassez de recursos financeiros, a falta de recursos materiais e a ausência de políticas sociais coordenadas e desenvolvidas por diferentes instituições nacionais.

Em relação aos registos de nascimento na Guiné-Bissau (documento que formaliza perante a lei o direito natural ao nome, sobrenome e nacionalidade, essencial para o exercício dos direitos civis e fundamental para a garantia e proteção das crianças) o Instituto Nacional de Estatísticas, em 2006, nas suas pesquisas (3º Inquérito por Amostragem aos Indicadores Múltiplos), apresentou os seguintes dados: 38,9% das crianças de menos de 5 anos de idade foram registados ao nascer, sendo que dessas 53% moram em áreas urbanas e 33,1% em áreas rurais.

A pesquisa também identificou que as crianças de idades mais avançadas, que vivem em áreas urbanas, cujas mães possuem nível de escolaridade mais elevados, têm maior probabilidade de serem registradas do que aquelas que vivem nas zonas rurais. Em 2010 porém, a UNICEF Guiné-Bissau apresentou dados obtidos em uma pesquisa onde apenas 24% das crianças com menos de 5 anos eram registradas.

Por sua vez, o Governo da Guiné-Bissau, em seu relatório enviado ao Comitê dos Direitos das Crianças, revelou que em 60% das famílias todas as crianças eram registradas, enquanto em 35% apenas algumas eram registradas, e em 4% nenhuma era registrada. Quanto à idade em que as crianças eram registradas, o relatório indicou que, na maioria das vezes (34%), ocorre entre os 2 e 6 anos de idade, devido à necessidade do registro para a matrícula escolar.

Krauspenhaar, Flávia e Hammarton (2012), explicam que ainda é recente a busca pela consciencialização sobre a necessidade de se realizar o registo civil de nascimento, principalmente com um olhar de que nem toda criança nasce no seio de uma família munida de todas as informações necessárias e de que nem toda família tem o acesso a este importante recurso. Por estas razões, tem-se verificado pouco alcance das pessoas para o registo civil, principalmente em áreas mais afastadas da cidade. Assim sendo, é preciso agir na busca por estratégias que levem o registo civil até às zonas mais longínquas (descentralização) para o alcance do máximo número de pessoas.

Na visão de Silvestre (2010), a descentralização tem como princípio fundamental a promoção dos níveis regionais e locais do Governo para a produção de bens e prestação dos serviços à população. Esta opinião é defendida baseado no princípio de que, quanto mais próxima o Governo estiver dos cidadãos, melhores serão os serviços prestados.

De acordo com pesquisas do Centro de Estudos Innocenti Insight da UNICEF (2005), sem registo de nascimento, o acesso da criança a serviços sociais tais como a educação e os cuidados de saúde poderá estar comprometida. A importância deste documento mantém-se ao longo da vida, com relevância para o acesso ao emprego, casamento, obtenção de um passaporte, capacidade eleitoral ou para abertura de uma conta bancária. Constitui assim uma medida eficaz de protecção contra a violência, abuso, abandono, exploração e discriminação.

Na Guiné-Bissau, o registo de nascimento é gratuito para crianças até aos 7 anos de idade. Sendo assim, os pais podem registar os filhos apresentando, de forma excepcional, o

cartão eleitoral, já que a maioria dos adultos também não tem documentos de identificação civil (ERNESTO, 2023)

Os obstáculos em relação aos registos incluem: a falta de conhecimento em como registar o nascimento da criança; custos inacessíveis do registo de nascimento ou para aquisição de certidão; a longa distância entre a aldeia e o posto de registo civil mais próximo; a falta de estradas bem como as dificuldades de deslocação da população. Ademais, costumes e práticas tradicionais em algumas comunidades- tais como mães recentes manterem-se no interior, ou a impossibilidade de mães solteiras registarem as suas crianças, constituem também obstáculos impedindo que o registo de nascimento formal seja feito no prazo (Ernesto, 2023, p. 01).

Estudos do Programa Internacional de Pesquisa Domiciliar (MICS), desenvolvido pela UNICEF na Guiné-Bissau em 2019, mostram que apenas 36% das crianças guineenses com menos de 1 ano têm registo de nascimento.

Do mesmo modo, dados da UNICEF (2023), mostram que embora o registo de nascimento tenha melhorado, a taxa ainda é baixa, com apenas 46% das crianças com menos de 5 anos e 36% das crianças com menos de 1 ano. Além dos desafios de acesso, outro agravante é observado quando, em alguns casos, os homens recusam-se a assumir a responsabilidade paterna. Em situações envolvendo bebês nascidos com anomalias ou deficiências, muitos pais optam por ocultar a existência da criança, nunca registrando seu nascimento, conforme destacado pelo estudo (UNICEF, 2023).

De acordo com Ferreira (2018), a convenção sobre os Direitos das Crianças, a Carta Africana sobre os Direitos e Bem-Estar da Criança e outros instrumentos a nível internacional e regional, apresentam uma ampla análise da necessidade de proteção da criança. Esses ordenamentos jurídicos, reconhecem que as crianças são vulneráveis à violação dos seus direitos humanos básicos, e, conseqüentemente, concedem-lhes o direito fundamental à protecção jurídica e social, antes e após o nascimento.

Porém, segundo Fisch (2019), há uma quantidade robusta de causas e conseqüências que acarretam parcial ou inteiramente no sub registo e no registo tardio, ficando os direitos e a protecção da integridade das pessoas comprometidas sem a custódia do Estado em virtude da falta do registo civil de nascimento. Na visão deste autor, isso se deve a fatores como falta de conhecimento, custos com o deslocamento, dificuldades de locomoção, entre outros.

Em relação às causas do sub-registro bem como do registro tardio, pode-se destacar o baixo grau de escolaridade dos pais, dos avós, dos restantes familiares, e a inexistência de um ensino básico de qualidade, que acarretam no desconhecimento dos direitos resguardados e garantidos pelo registo civil de nascimento e em consequência na própria falta desse registro (FISCH, 2019)

Outras causas recorrentes que ocasionam o sub-registro e o registro tardio são os nascimentos realizados em domicílio, principalmente em zonas rurais, que contam com uma distância considerável entre o local de residência e o Cartório de Registro Civil daquela região (FISCH, 2019). Dessa forma, a viagem nesses lugares, por conta da distância, se torna difícil de ser realizada devido à falta de transportes públicos. Outro aspecto, tem a ver com os custos gerados pelo deslocamento, o que acaba desestimulando os pais na realização dos registros.

Segundo estudos do Programa Internacional para Eliminação do Trabalho Infantil (2012), o registo civil de nascimento é essencial para o exercício dos direitos civis e fundamental para a garantia da proteção das crianças. Assim, para que a idade mínima à admissão ao emprego, estipulada na legislação laboral guineense, seja de facto respeitada para que o desenvolvimento físico e mental do menor não seja prejudicado, a correta identificação da idade é necessária. Pois, crianças sem registro tornam-se vulneráveis à situações de exploração e tráfico dentro e fora do país.

Ciente dessa importância e com o objetivo de efetuar mudanças no setor de identificação civil, o Governo da Guiné-Bissau, a partir do Ministério da Justiça, criou o Plano Nacional de Registo Civil através do Decreto-Lei nº01/2011 de 2 de fevereiro, com o objetivo de erradicar o sub-registro de nascimento no país e ampliar o acesso à documentação civil básica a todos os guineenses (Artº.1.º do Decreto-Lei).

O Artº.4.º do Decreto-Lei nº.01/2011 determina que cada região do país deverá instituir um comité regional de registo civil que, com a assistência técnica ou financeira do Ministério da Justiça, será responsável por planejar, implementar, monitorar e avaliar as ações para a erradicação do sub-registro civil de nascimento. O Comité Nacional de Registo Civil, por sua vez, instituído do mencionado Decreto-Lei (Artº.8º.), tem a responsabilidade de coordenar, monitorar e avaliar as ações a serem realizadas no âmbito do Plano, promovendo a articulação dos órgãos e entidades governamentais, públicas ou privadas que poderão se envolver voluntariamente (PROGRAMA INTERNACIONAL PARA ELIMINAÇÃO DO TRABALHO INFANTIL, IPEC, 2012, p. 53).

Segundo Fisch (2019), o registo de nascimento não garante apenas a proteção do nome, com ele, o indivíduo passa também a ser considerado um cidadão perante a sociedade, com garantias e reconhecimento de direitos básicos como a assistência à saúde, moradia, alimentação, acesso à educação, trabalho digno, e qualidade digna de vida, tendo um documento que comprova sua filiação, idade e nacionalidade.

Nessa perspectiva, com o objetivo de resolver os problemas no setor de identificação civil, o Governo, sob a responsabilidade do Ministério da Justiça, criou também uma Política Nacional voltado para o Setor da Justiça (PNSJ).

O PNSJ tem como principal objetivo melhorar a planificação e o funcionamento da justiça na Guiné-Bissau, contribuindo para o desenvolvimento social e ampliando o acesso à cidadania. Um funcionamento mais efetivo da justiça é essencial para que a paz no país seja consolidada e para que se construa um Estado de direito democrático, onde se possa garantir que os direitos das crianças e de todos os cidadãos sejam respeitados tendo todos acesso igualitário às potencialidades do país. A elaboração desta política visa orientar a criação de um sistema jurídico efetivo, que garanta a segurança jurídica e contribua para o aumento dos índices económicos e sociais, levando o país rumo ao desenvolvimento (Programa Internacional Para Eliminação do Trabalho Infantil, 2012, p. 53).

Por meio do Despacho nº 30/2009 de 08 de julho, o governo, através do Ministério da Justiça, instituiu o Comité de Pilotagem, apelidado de Comité de Registo de Nascimento que tinha como competência “seguir e implementar as recomendações e estratégias relativas ao registo de nascimento”. Era composto pelo Diretor-Geral da Identificação Civil, Registos e Notariado (presidente do Comité), um técnico do Ministério da Justiça; pelo diretor de serviço do gabinete de Estatística e Planeamento do Sistema Educativo (GEPASE) do Ministério da Educação; pelo responsável do departamento de saúde Comunitário; por um jurista do Instituto da Mulher e Criança; pelo coordenador do Fundo de População das Nações Unidas (FNUAP); por um representante da ONG Plan Guiné-Bissau e por um oficial de proteção da UNICEF.

Assim, com a entrada em vigor do Decreto-lei nº. 01/2011 e do Despacho nº. 30/2009 a estratégia de registo de nascimento tornou-se mais fácil, já que passaram a ser entregues nas tambancas/aldeias, livros de registos provisórios para que quando preenchidos após o imediato nascimento de um bebé, sejam posteriormente transcritos nos livros de registos definitivos (Programa Internacional para Eliminação do Trabalho Infantil, 2012, p. 13).

Segundo as pesquisas do Estudo sobre a Aplicação das Convenções nº. 138 e nº. 182 da OIT e suas recomendações na Legislação Nacional dos Países da CPLP (2012), como complemento a todas as medidas, o governo criou no seu último relatório para o Comité dos Direitos Humanos, campanhas de registo civil para Crianças entre os 0 a 10 anos de idade com a ajuda de parceiros como a UNICEF e a ONG Plan Guiné-Bissau. As campanhas permitiram que um número considerável de crianças fossem registradas.

De acordo com o Sistema de Registo Civil e Estatísticas Vitais da República da Guiné-Bissau (2018), o registo de nascimento tem sido executado gratuitamente no país desde 1967 no primeiro mês de vida. No entanto, a partir de 2005 passou a ser oferecido sem custo até aos 5 anos, e de 2011 até a presente data a sua gratuidade é até aos 7 anos de idade

Pesquisas de Ernesto (2023), mostram que para aproximar as comunidades dos serviços de registo de nascimento, o Ministério da Justiça e dos Direitos Humanos criou uma mobilização comunitária com apoio das autoridades tradicionais, escolas e unidades de saúde. A iniciativa visava assegurar o registo de todas as crianças, aproximando os serviços da justiça dos cidadãos. A estratégia consistia em colocar os funcionários do registo civil em movimento, algumas vezes por ano, para que cheguem, de motorizada, às aldeias mais recônditas e de difícil acesso de todas as regiões do país. Por outro lado, o apoio dos líderes tradicionais e comunitários foi essencial nesse processo considerando o peso da influência destas figuras nas aldeias.

INOVAÇÃO NOS SERVIÇOS PÚBLICOS

De acordo com Ricardo (2009), a inovação é uma necessidade da Administração Pública estimulada pelos progressos já feitos em ciências políticas, sobretudo os novos desafios da cidadania participativa, traduzindo-se em amplos movimentos de reforma e modernização dos serviços públicos na Administração Pública. O que está em causa é a oferta de um novo serviço público de qualidade que satisfaça as necessidades e expectativas dos cidadãos e cumpra a sua missão com eficiência, eficácia e baixos custos.

Assim, Kon (2019), realça que a modernização e a inovação no setor público das economias de qualquer nível de desenvolvimento, relacionam-se particularmente à melhoria significativa na Administração produção e provisão de serviços públicos. Contudo, nos países

em desenvolvimento a inovação nos serviços públicos não tem sido adequadamente prevista nos orçamentos governamentais, no que se refere ao planejamento das ações, dos instrumentos técnicos e da adoção de recursos financeiros necessários para este fim. Apenas se limitam a enfatizar a necessidade de empreender a modernização nos atendimentos das demandas públicas sem avaliar as formas, os instrumentos técnicos e regulatórios bem como os impactos de sua implantação nos ambientes econômicos, sociais e políticos específicos do país.

Assim, a busca constante de inovação por meio de criação e desenvolvimento de novos produtos e processos, diversificação, qualidade e absorção de tecnologias avançadas, é indispensável para assegurar elevados níveis de eficiência, produtividade e competitividade das organizações levando à acumulação constante de conhecimentos e capacitação tecnológica contínua (TOMAEL *et al.*, 2005, p. 99)

Para Teciano (2014), a inovação tecnológica é a grande responsável por gerar impulsos novos na economia, ampliando a concorrência e incentivando outras inovações. Assim, Cavalvante e Cunha (2017 apud, TELLES *et al.*, 2021), sintetizam um conjunto de inovações que se mostraram úteis nos últimos anos. Caracterizam-se pelo aprimoramento da transparência e responsabilização; pela disseminação do governo eletrônico; pela criação de formas de participação cidadã na produção de bens públicos; por ações em rede com entes não governamentais e pelo desenvolvimento da tecnologia para aumentar a qualidade dos serviços públicos.

IMPLEMENTAÇÃO DAS TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO NOS SERVIÇOS PÚBLICOS

Rezende (2003 apud, RICARDO, 2009), define Tecnologias de Informação e Comunicação como o conjunto de recursos tecnológicos e computacionais, integrando hardware, software, sistemas de telecomunicações e seus dispositivos periféricos, utilizados para produzir, armazenar e processar a informação. Ou seja, as TIC resultam do cruzamento entre a informática e as telecomunicações.

Assim, Ruediger (2002), explica que apesar do sólido avanço tecnológico e sua atualização na Administração Pública, ainda existe um considerável déficit de adaptação por parte do gestor público à essas mudanças. Contudo, a implementação das TIC no setor

público e nos serviços públicos, torna-se um canal de facilitação para a gestão pública influenciando na transição para uma cultura institucional que inclua padrões claros e seguros de accountability.

Para Cristóvam et al (2020), a prestação de serviços públicos pelo meio digital, permite a interação entre fatores humanos e organizacionais à tecnologia da informação e comunicação, responsável pela captura, armazenamento, transmissão e manipulação de informação, fomentando assim a prática de uma gestão pública típica de governo digital. Dessa forma, “a utilização das TIC no setor público pode indicar uma ferramenta estratégia para ampliar a eficiência dos serviços públicos, gerando maior economia para o Estado, maior nível de transparência e qualidade no atendimento das demandas dos cidadãos” (CRISTÓVAM *et al*, 2020, p. 219).

Segundo o autor (CRISTÓVAM *et al*, 2020), no Setor Público, a aplicação de tecnologias na atuação estatal, visa melhorar a gestão dos serviços e a gestão pública em geral. Essa atuação tem como foco a Administração Pública, que pressupõe melhoria dos processos governamentais e do trabalho interno através da utilização das TIC nos Serviços Públicos. Têm como objetivo a satisfação dos usuários, melhoria na prestação dos serviços públicos ao cidadão e a democracia, que visa maior e mais ativa participação do cidadão através do uso das tecnologias.

Nessa perspectiva, Ruediger (2002), dispõe que as Tecnologias de Informação e Comunicação têm potencial para aumentar significativamente a participação cidadã, além de otimizar o acesso, disponibilização e controle dos serviços públicos. Isso pode ser feito tanto por meio da ação individual dos cidadãos buscando serviços ou informações sobre o poder público em geral, bem como numa interação crítica de sujeitos coletivos com o Estado, tais como as Organizações não Governamentais (ONGs) e entidades do terceiro setor.

Dessa forma, por intermédio das TIC em um ambiente público digital, tem-se que a inovação tecnológica deve fomentar a melhoria na prestação de serviços públicos a todos os cidadãos, sem que haja privilégios no atendimento, comportando uma dimensão de democracia e respeito à cidadania (CRISTÓVAM *et al*, 2020, p. 218).

Acredita-se que as tecnologias são fundamentais para o desenvolvimento e apoio na implementação de políticas sociais e na interação eficiente entre os entes da federação facilitando os processos de comunicação. A facilidade de gestão provida pelas TIC contribui no gerenciamento das atividades de programas sociais,

viabilizando a melhor organização de políticas e prestação de serviços públicos, inclusive, com vistas a auxiliar o desenvolvimento de mecanismos de avaliação, participação e monitoramento pelos cidadãos, impulsionando o crescimento do controle social (CRISTÓVAN *et al.*, p. 218).

Assim, segundo Ribeiro *et al.*, (2018), para que os serviços públicos sejam eficientes, é preciso criar estratégias com vistas a minimizar as diferenças e garantir a realização de programas sociais em prol da população, para permitir que cada ente cumpra a sua obrigação. Dessa forma, o uso das TIC se torna num instrumento de garantia da implementação, monitoramento e avaliação de políticas sociais. Além disso, a sua utilização acaba se tornando também importante para o aprimoramento e eficiência das políticas. Essas iniciativas, geram resultados políticos e administrativos positivos, como ganhos de eficiência, maior transparência e melhor monitoramento das atividades do governo.

Contudo, de acordo com Ricardo (2009), a introdução das TIC na Administração Pública por si só não garante a mudança, pelo que é necessário associar o uso destas tecnologias à uma nova cultura de serviço, a novos comportamentos e a novas qualificações e competências dos funcionários para o desempenho adequado das suas funções.

O uso das TIC exige dos recursos humanos novas competências que correspondem a uma combinação de competências técnicas (saber fazer), de competências profissionais, sociais e cognitivas. Assim, investir em capital humano torna-se um factor essencial, para que os sistemas de informação sejam implementados e a mudança organizacional efetivada (RICARDO, 2009).

Segundo Lehmkuhl (2017), a utilização crescente das tecnologias de informação no Setor Público, tem proporcionado mudanças intensas na forma de produzir, usar e transferir a informação. Dessa forma, têm surgido no Setor Público diferentes formas de decidir, planejar, avaliar e garantir a transparência de suas ações com maior participação e número de serviços disponíveis aos cidadãos. Essa transparência, permite ao Estado criar facilidades de acesso à informação pública pelo cidadão, além de controlar as ações do governo como a prestação de contas públicas.

Desde então, “o uso estratégico das TIC como elemento viabilizador de um novo modelo de gestão pública evoluiu para o que é hoje chamado de governo eletrônico (DINIZ, *et al.*, 2009, p. 27).

INTEGRAÇÃO E INFORMATIZAÇÃO DOS SERVIÇOS NA GUINÉ-BISSAU

De acordo com Ricardo (2009), a importância da integração dos sistemas de informação advém do problema de fragmentação da informação nas organizações de grande dimensão que recolhem, produzem e guardam enormes volumes de dados. Na maior parte dessas organizações, os dados não residem numa única base de dados (computador ou mesmo local), estando a informação dispersa por dezenas de computadores, livros, pastas e arquivos.

Segundo Nhancale (2012 apud, LEHMKUHL, 2017), a relevância de um sistema de informação para um país está pautada na utilização de um sistema de base de dados para a reunificação de informações sobre diferentes assuntos. Neste caso, as bases de dados ficam suportadas por um sistema de gestão que pode suportar outras múltiplas bases de dados. Essa combinação, auxilia o processo de organização da informação de forma relacionada e lógica, de maneira a permitir fácil acesso e recuperação de informações cumprindo as regras de integridade.

Pesquisas da UNICEF (2023), realizadas na Guiné-Bissau, mostram que o Governo avançou com um projeto de digitalização dos livros de registo civil, cuja maioria se encontra em avançado estado de degradação, contribuindo, desse modo, para a sua preservação. A iniciativa é criar um sistema integrado de registo civil num país onde mais da metade dos nascimentos fica sem registos.

O projeto tem como principal parceiro o Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento (PNUD), e visa criar um sistema informático que garanta o registo de nascimentos, casamentos e óbitos, bem como digitalizar documentos que actualmente são de difícil acesso aos cidadãos. O objetivo da modernização desses serviços é aumentar ainda mais a taxa de registo de crianças até aos sete anos, que estava em 23% e subiu para 46% desde que foi feito o registo nos hospitais, com o apoio do Fundo das Nações Unidas para a Infância em 2021.

Tem-se uma noção de governo digital a partir da utilização das Tecnologias de Informação e Comunicação para o fornecimento de serviços públicos propriamente ditos, consubstanciadores de direitos sociais, estimulando e promovendo o acesso, participação e controle dos cidadãos sobre as prestações públicas, inclusive, para garantir a efectividade da constituição, o direito ao desenvolvimento e a obediência ao princípio da atualidade nos serviços públicos (CRISTÓVAM et, al., 2020, p.217)

No que diz respeito aos esforços da Guiné-Bissau para aumentar o número de crianças registadas, realça-se a integração gradual dos serviços de registo de nascimento nas estruturas de saúde, com apoio da UNICEF e Fundo das Nações Unidas para a Consolidação da Paz. Actualmente, 20 unidades de registo de nascimento encontram-se operacionais em todos os hospitais nacionais e regionais e também em alguns centros de saúde, e a extensão de novos continuará. Simultaneamente, as iniciativas de registo nas comunidades têm sido amplamente promovidas, por forma a levar os serviços de registo de nascimento junto das mesmas. Desde 2017, mais de 50.000 crianças Guineenses beneficiaram destas duas importantes iniciativas (UNICEF, 2020).

Acredita-se que, unificando dados em uma base por meio de um sistema de informação, a recuperação torna-se o principal elemento para o sucesso desse sistema. O processo de recuperação da informação consiste em identificar, no conjunto de informações de um sistema, aqueles que atendem à necessidade do usuário (LEHMKUHL, 2017).

Assim, a UNICEF (2020), propôs cinco ações em matéria de registo de nascimento para a proteção de todas as crianças na Guiné-Bissau: 1) providenciar a cada criança uma certidão após o nascimento; 2) empoderar todos os pais, incluindo pais solteiros, independentemente do seu género a registar as suas crianças após o nascimento e de graça no primeiro ano de vida; 3) interligar o registo de nascimento a serviços básicos, particularmente à saúde, proteção social e educação, como um ponto de entrada para o registo; 4) investir em soluções tecnológicas seguras e inovadoras para permitir a cada criança de ser registada, incluindo em zonas de acesso difícil; e 5) engajar comunidades para exigir o registo de nascimento para cada criança.

Acredita-se também que a informatização dos serviços no setor de identificação civil da Guiné-Bissau, poderá contribuir para a melhoria das condições de acesso à informação e de prestação dos serviços de registo civil. Tendo em vista que, poderá auxiliar o Governo na obtenção de dados concretos dos cidadãos para a elaboração de políticas públicas além de baixar os custos e diminuir os erros.

Fountain (2001: 35-36 apud, RICARDO, 2009, p. 20), acredita que utilização das TIC, permite transferir, processar e armazenar facilmente os dados recolhidos a nível local para o nível central, reduzindo em grande medida o espaço físico e pessoal necessário para tratar deste tipo de tarefas. Assim, a informação processada e armazenada centralmente pode ser mais facilmente utilizada a nível regional o que permite transferir competências e descentralizar a tomada de decisão através da disseminação das redes digitais por múltiplos

canais de comunicação com recurso à internet que permite chegar aos cidadãos de forma integrada.

(...) Assim, a Administração Pública, ao transversalizar a sua organização, cria pontos únicos de contactos, formas de atendimento integrado, seja ele presencial, via telefónico ou web. Mas, nada disso é possível sem a partilha de informação, sem uma gestão conjunta de projetos (dirigentes, funcionários, cidadãos e outros actores) e sem uma cultura de trabalho em rede. Para que a informação seja partilhada e para que haja um atendimento integrado, é necessário um sistema de informação, que possibilita os fluxos de informação entre empresa, cidadãos e outras entidades e os fluxos de informação entre os diferentes serviços ou organismos da Administração Pública (RICARDO, 2009, p. 20).

Com isso, Silva (2003 apud, RICARDO, 2009), apresenta algumas características de um processo de integração bem sucedido:

- Facilidade: as tecnologias devem ser fáceis de perceber e aprender, como os produtos devem ser fáceis de utilizar, manter e alterar;
- Transparência: o programador e/ou utilizador não deve ser obrigado a conhecer os detalhes de baixo nível;
- Aplicabilidade: as tecnologias devem resolver uma grande variedade de problemas ou resolver apenas um problema específico;
- Fiabilidade: os sistemas devem falhar pouco e quando falham devem demorar o mínimo tempo possível a recuperar para o estado normal;
- Performance: baseia-se na qualidade de dados trocados por segundo incluindo a capacidade de escalar para grandes quantidades de dados;
- Segurança: abrange uma série de conceitos, incluindo a autenticação, autorização (controlo de acesso) dos utilizadores para acederem a determinados recursos e proteção para evitar o acesso não autorizado;
- Gestão: é necessário gerir o dia-a-dia do funcionamento de qualquer sistema.

Segundo Diniz et al (2020), a preocupação com o investimento em Tecnologias da Informação nos serviços públicos, surgiu do processo de modernização da Administração Pública impulsionado pela Reforma Administrativa na década de 1990, em que, as

preocupações eram voltadas a aspectos como eficiência, eficácia, transparência, controle da gestão pública e prestação de contas.

Para Castells (2002 apud CRISTÓVAM et al, 2020), o investimento em TIC para informatização dos serviços, não importa diretamente na desconsideração dos conhecimentos produzidos anteriormente. Porém, o que marca a era da informação é a possibilidade da replicação considerável em termos quantitativos, de processos tecnológicos aplicáveis a procedimentos civis e comerciais, com redução de custos e maximização da qualidade.

Assim, mostra-se plenamente possível e mesmo evidente sustentar que as tecnologias de informação, transformam os padrões das relações humanas, repercutindo nos arranjos sociais, económicos e políticos. Assim, o fluxo amplo e constante de dados e informações (i) refez o comportamento dos indivíduos, que agora possuem espaços e processos virtualizados; (ii) influencia atividades comerciais em suas diversas dimensões, inclusive ressignificando o sentido de trabalho; bem como (iii), impõe, politicamente, a ampliação de interação no âmbito das instituições democráticas. Dessa forma, o desenvolvimento tecnológico proporciona não somente picos evolutivos, mas, igualmente, condições revolucionárias, associando dados, procedimentos e capacidade quantitativa na modificação de paradigmas (CRISTÓVAM et al, 2020, p. 212).

Ricardo (2009), explica que os sistemas de integração destinam-se a integrar os setores da organização e a automação dos processos, tendo como característica a unificação de cadastros e a redução da redundância de dados, o que requer um alto grau de parametrizações.

Do mesmo modo, Estrada (2014 apud, Lehmkuhl, 2017), diz que as necessidades de informação de organizações, provêm do conhecimento de dados, documentos, registros, estudos e processos que contenham e criem informação. Dessa forma, são necessárias a criação e implantação de regras de ordem e organização para uma melhor governança da informação. Pois, no Setor Público, a governança da informação eletrônica se dá em nível estratégico, permitindo maior eficiência e eficácia de processos de uso, arquivamento e eliminação de informação, o que facilita a gestão da Administração Pública, a capacidade de respostas a problemas sociais e a criação de políticas públicas em diferentes setores governamentais, a partir de dados gerados no sistema.

Dessa forma, a integração da informação altera a cultura e os processos dos organismos públicos com capacidade para transformar os canais de comunicação entre vários organismos que trabalham em locais diferentes. Assim, a integração permite que os gestores

trabalhem ao mesmo tempo com as informações extraídas de múltiplas fontes díspares (RICARDO, 2009)

METODOLOGIA

Com a finalidade de responder os objetivos da investigação, foi feita uma pesquisa descritiva de abordagem qualitativa. O estudo descritivo tem como objetivo principal a descrição das características de uma determinada população ou fenômeno e o estabelecimento de relações entre variáveis. Uma de suas características está na utilização de técnicas padronizadas de coleta de dados tais como questionário e observação sistemática (GIL, 2010). Na pesquisa qualitativa, porém, não há forma numérica, pois o pesquisador utiliza uma forma indutiva para descrever a situação observada. Sendo assim, os dados qualitativos não podem ser representados numericamente por se tratar de uma pesquisa de caráter exploratória e investigativa (CRISTIANE 2014; EVENCIO et al, 2019 apud GIL, 2010)

Quanto aos procedimentos e técnicas de coleta de dados, fez-se uma revisão bibliográfica e análise documental.

Na compreensão de Godoy (1995), a pesquisa documental é um procedimento de investigação com características peculiares e objetivos de pesquisa específicos. Sendo assim, pode ser utilizada como técnica para complementar por meio da validação e aprofundamento de dados obtidos através de outros procedimentos, como entrevistas, questionários e observação.

Dentre os documentos consultados neste estudo destacam-se: o Plano Nacional de Registo Civil (2010/2012); Decreto-Lei nº. 1/2011; Despacho nº. 30/2009; Constituição da República da Guiné-Bissau; Programa Internacional para Eliminação do Trabalho Infantil (2012); Sistema de Registo Civil e Estatísticas Vitais da República da Guiné-Bissau (2018).

Por sua vez, a pesquisa bibliográfica segundo Gil (2010, p. 50) “é desenvolvida a partir de material já elaborado, constituído principalmente de livros e artigos científicos”. Dessa forma, Fonseca (2002) apud, Gehrarhardt e Silveira (2009, p. 37), esclarece que “qualquer trabalho científico se inicia com uma pesquisa bibliográfica, que permite ao pesquisador conhecer o que já se estudou sobre o assunto”. Sendo assim, foram utilizados no presente trabalho livros, artigos, monografias, dissertações etc.

O estudo foi dirigido com um tema específico que dispõe de palavras-chave que contribuíram para a busca de materiais bibliográficos em plataformas de produções científicas e anais, como Google Acadêmico. Foram pesquisados os termos “inovação”, “tecnologias de informação e comunicação”, “inovação nos serviços públicos” e “registo civil e notariado”. Fez-se também buscas no portal da UNICEF Guiné-Bissau e em várias revistas aplicando os filtros: artigos, recursos on-line, livros, materiais disponíveis. Tudo no idioma português. Assim, foram selecionados 17 artigos considerados mais relevantes e alinhados com o tema da pesquisa.

A pesquisa também recorreu a um questionário on-line a fim de conhecer a opinião dos participantes quanto ao modelo de prestação dos serviços no setor de identificação civil do Ministério da Justiça da Guiné-Bissau, nomeadamente os serviços de registo civil e notariado. O questionário foi aplicado a 16 participantes, sendo: estudantes, professores, Servidores do Ministério da Justiça e cidadãos de nacionalidade guineense. Foi partilhado através das redes sociais (facebook, whatsapp, email) a fim de alcançar maior número de intervenientes na pesquisa.

ANÁLISE E DISCUSSÃO DE RESULTADOS

Os resultados foram analisados de acordo com as respostas dos entrevistados em relação às suas percepções sobre a forma de prestação dos serviços de registo civil e notariado na Guiné-Bissau. A fim de conseguir maior número de participantes na pesquisa, recorreu-se à aplicação de questionário on-line tendo participado 16 pessoas, entre eles estudantes, professores, servidores do Ministério da Justiça e cidadãos de nacionalidade guineense.

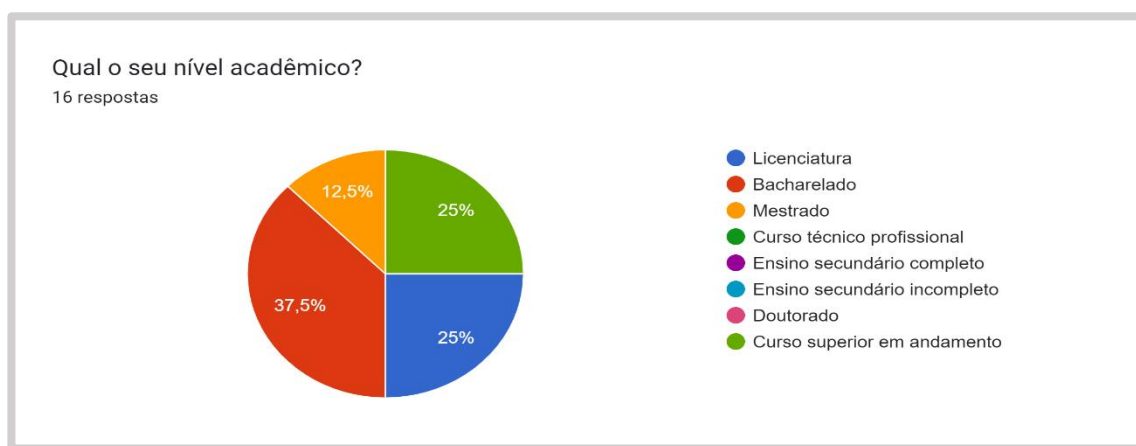
Inicialmente, procurou-se identificar o nível académico dos entrevistados; suas opiniões em relação aos procedimentos para obtenção dos documentos de identificação na zona urbana e rural; suas considerações sobre a falta de inovação nos serviços de registo civil e notariado; suas percepções sobre o uso de plataformas digitais no setor de identificação civil do Ministério da Justiça da Guiné-Bissau, assim como suas perspectivas em relação à implementação das tecnologias de informação e comunicação nos serviços públicos.

O gráfico 1 apresenta aquilo que é o perfil dos entrevistados. Por meio dele, percebe-se que a maioria dos participantes tem um curso superior. O nível de escolaridade é um

componente essencial para a coleta de dados por ser um factor que possibilita o entendimento sobre a percepção do entrevistado em relação ao assunto investigado.

Infelizmente, por questões geográficas e temporais, não foi possível obter a participação de um número maior do público tal como se propunha, sobretudo a opinião daqueles que vivem em áreas mais afastadas da cidade.

Gráfico 1. Nível académico



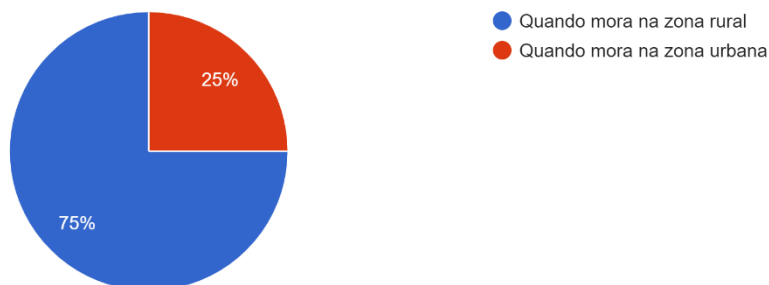
Fonte: autores (2024)

O gráfico a seguir, mostra que 75% dos respondentes concordam que é mais difícil obter um documento de identificação quando a pessoa mora na zona rural do que quando reside na zona urbana.

Gráfico 2. Dificuldade de obtenção dos documentos entre zonas

Acha que é mais difícil obter um documento de identificação quando a pessoa reside na zona rural ou na zona urbana?

16 respostas



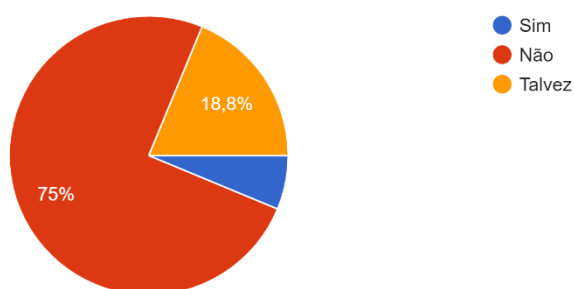
Fonte: autores (2024)

Ressalta-se que, a dificuldade na obtenção do registo civil é um problema comum em quase todo o território nacional, porém, segundo relatos, esse problema se torna mais agravante nas zonas rurais, onde existem poucas conservatórias do registo civil, fazendo com que a população residente nessas áreas tenha que se deslocar para a capital Bissau sempre que tiver que tratar os seus processos de documentação.

Gráfico 3. Ausência de inovação nos serviços

Você considera os serviços de registo civil e notariado do Ministério da Justiça inovadores?

16 respostas



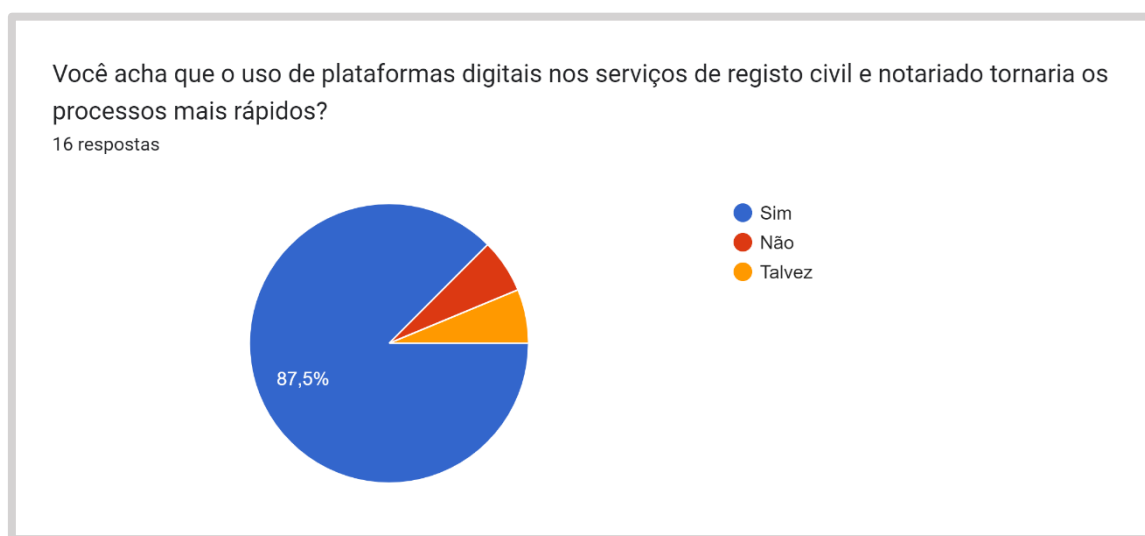
Fonte: autores (2024)

O gráfico 3 mostra que 75% dos participantes, não consideram os serviços de registo civil e notariado do Ministério da Justiça inovadores, 18,8% deles porém, responderam “talvez” e 6,3% responderam “sim”. Tendo deixado as suas contribuições no questionário, os participantes ainda apresentaram as suas preocupações em relação à falta de inovação no setor

de identificação civil do Ministério da Justiça da Guiné-Bissau, nomeadamente nos serviços de registo civil e notariado.

Por meio desses resultados, procurou-se coletar dados que vislumbrassem uma solução para os problemas apresentados. Dessa forma, foi possível reunir muitas informações importantes através da opinião dos entrevistados em relação ao uso de plataformas digitais no setor de identificação civil.

Gráfico 4. Percepções sobre o uso de plataformas digitais



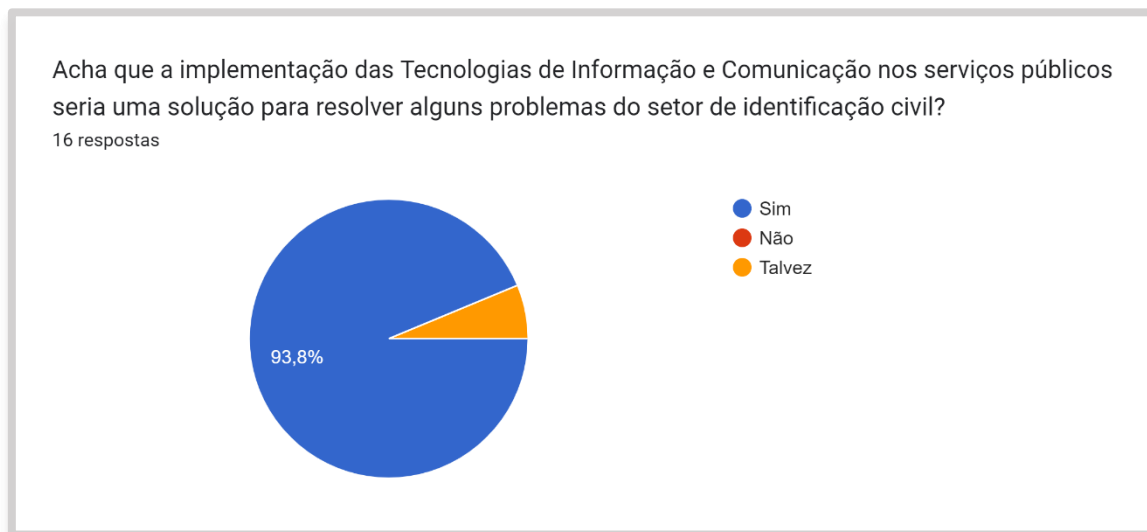
Fonte: autores (2024)

De acordo com os dados do gráfico 4, é possível observar que grande parte dos entrevistados é a favor do uso de plataformas digitais nas conservatórias de registo civil. Foram 87, 5% de respostas a favor e 6, 3% respostas contra (não). Por fim, 6,3% dos entrevistados responderam “talvez”.

O facto de haver 87,5% de respostas a favor do uso de plataformas digitais nos serviços de registo civil e notariado da Guiné-Bissau, mostra que a iniciativa poderá ajudar a tornar os processos menos burocráticos, além de contribuir para uma maior flexibilidade dos serviços públicos.

O gráfico a seguir (gráfico 5), faz uma ilustração daquilo que é a perspectiva dos entrevistados em relação à implementação das Tecnologias de Informação e Comunicação no setor de identificação civil do Ministério da Justiça da Guiné-Bissau.

Gráfico 5. Perspectivas sobre o uso das Tecnologias de Informação nos serviços



Fonte: autores (2024)

Os dados acima, mostram que a maioria dos participantes (cerca de 93,8%) concorda com a ideia do uso das Tecnologias de Informação e Comunicação nos serviços públicos de registo civil e do notariado na Guiné-Bissau. Apenas 6, 3% dos participantes responderam “talvez”. Além disso, os entrevistados ainda apresentaram a sua insatisfação em relação à forma como têm sido prestados os serviços de registo civil e notariado no país. Exigem do governo a alteração do modos operandi de prestação dos serviços no setor de identificação civil e pedem por um modelo mais inovador adaptado às Tecnologias de Informação e Comunicação.

Considerações Finais

Em virtude do advento das novas tecnologias e da globalização, incentivar práticas de inovação nas instituições públicas torna-se um factor essencial para o contexto da sociedade em que vivemos, onde as organizações são constantemente desafiadas a se adaptarem às exigências do mundo atual.

Em consequência disso, cresce também as expectativas dos usuários que exigem por um serviço público de qualidade, menos burocrático e com menores custos possíveis. Nessa perspectiva, o trabalho procurou analisar a importância da inovação nos serviços públicos através do uso das tecnologias de informação e comunicação no setor de identificação civil do

Ministério da Justiça da Guiné-Bissau. Procurou-se também analisar a percepção dos usuários quanto ao modelo de prestação dos serviços de registo civil e notariado.

Através dos dados coletados, foi possível observar que existe uma grande insatisfação dos cidadãos em relação à forma como têm sido prestados os serviços de registo civil e notariado no país. Algumas reclamações estão associadas à burocracia da Administração Pública, à morosidade nos atendimentos, à falta de eficiência, à escassez dos recursos humanos qualificados, à falta de recursos materiais, à escassez de recursos financeiros e à ausência de políticas sociais coordenadas e desenvolvidas por diferentes instituições nacionais.

Sendo assim, é importante adotar novos mecanismos de prestação dos serviços públicos adaptados às novas realidades e necessidades dos cidadãos. Isso passa pelo uso de plataformas digitais, como por exemplo o governo eletrônico, e a implementação das Tecnologias de Informação e Comunicação no setor público.

O governo eletrônico pode propiciar muitas vantagens para a Administração Pública guineense tal como tem acontecido em muitos países que implementaram esse modelo. Está relacionado à aplicação de tecnologias nos serviços públicos por meio da internet com objetivo de facilitar as interações entre o cidadão e o próprio governo. Dessa forma, os serviços disponibilizados através de plataformas digitais via on-line, passam a ser obtidos de forma mais rápida pelos usuários, aumentando assim a eficácia do governo no atendimento ao cidadão.

Nessa perspectiva, percebe-se que uso das Tecnologias de Informação e Comunicação na Administração Pública, pode trazer algumas vantagens para o setor de identificação civil da Guiné-Bissau, visto que, as novas tecnologias têm se transformado numa ferramenta indispensável para o sucesso das organizações gerando maior economia, transparência e qualidade no atendimento das demandas.

Relativamente ao estado atual do registo civil de nascimento na Guiné-Bissau, constatou-se que, embora não existam dados oficiais, ainda há uma parte significativa de cidadãos guineenses que não possuem o registo civil de nascimento. Em causa, estão os constrangimentos ligados por exemplo com a distância (entre a conservatória do registo civil ou delegacia e o local onde a população vive), os custos com os emolumentos, a falta de conhecimento entre outros.

De acordo com os dados coletados, foi possível identificar uma enorme concentração dos serviços de registo civil na capital Bissau. Na zona rural porém, observou-se a existência de poucas conservatórias de registos, fazendo com que os habitantes das áreas mais afastadas tenham que se deslocar para a capital Bissau sempre que tiverem que tratar algum processo de documentação. Tal prática, além de ser difícil e desgastante, acarreta muitos custos.

Estes factos, mostram que há uma grande necessidade de se investir na descentralização e informatização das conservatórias do registo civil, com vista a minimizar as dificuldades e tornar esses serviços mais próximos do cidadão.

Portanto, compete ao governo adotar novos modelos de prestação dos serviços públicos adaptados às tecnologias de informação e comunicação, como por exemplo o governo eletrônico. Isso passa pela digitalização de todos os históricos para disponibilizar os dados no formato virtual e a implementação do modelo de registo eletrônico através do uso de plataformas digitais.

Isso poderá possibilitar uma maior facilidade na aquisição dos documentos e de acesso às informações levando os serviços de registo civil e do notariado mais próximos do cidadão por meio da internet. Poderá também contribuir para elevar o nível da segurança, qualidade e fiabilidade dos dados.

REFERÊNCIAS

ASSEMBLEIA NACIONAL POPULAR: **Constituição da República. 1996.**

CRISTÓVAM, José Sérgio da Silva et al. **Governo Digital na Implementação de Serviços Públicos para a Concretização de Direitos Sociais no Brasil.** 2020. Florianópolis, n. 84, p. 209-242.

CESÁRIO, Jonas Magno dos Santos et al. **Metodologia Científica: Principais Tipos de Pesquisa e suas Características.** Revista Científica Multidisciplinar- Núcleo do Conhecimento. 2020. Disponível em:< <https://www.nucleodoconhecimento.com.br/educacao/tipos-de-pesquisas> >. Acesso em: 18 set. 2023.

DAMIAN, Ieda Pelógia Martins & MERLO, Edgard Monforte. **Uma Análise dos Sites de Governos Eletrônicos no Brasil sob a Ótica dos Usuários e a sua Satisfação.** Rev. Adm. Pública. Rio de Janeiro. 2013.

DINIZ, Eduardo Henrique et al. **O Governo Eletrônico no Brasil: Perspectiva Histórica a partir de um Modelo Estruturado de Análise**. Rev. Adm. Pública- Rio de Janeiro, v. 43, n. 1. 2009.

Estudo Sobre a Aplicação das Convenções n.º138 e n.º182 da OIT e Suas Recomendações na Legislação Nacional dos Países da CPLP. **Programa Internacional Para Eliminação do Trabalho Infantil (IPEC)**. Guiné-Bissau. 2012.

FERREIRA, Pamela. **Situação da Proteção da Criança e Análise das Capacidades dos Atores**. 2018. P. (3-34).

GIL, António Carlos. **Como Elaborar Projetos de Pesquisa**. São Paulo: Atlas, 2002.
GODOI, Arilda Schmidt. Pesquisa qualitativa: Tipos Fundamentais. Revista de Administração de Empresas, v. 35, n.3, p. 20-29,1995. Disponível em: <scielo.br/j/rae/a/ZX4cTGrqYfVhr7LvVyDBgdb/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: 04 agos. 2023.

GUERREIRO, José Augusto Guimarães Mouteira. **Temas de Registo e de Notariado**. 2009.

GODOY, Arilda Schmidt. **Pesquisa Qualitativa: tipos fundamentais**. Revista de Administração de Empresas, v. 35, n. 3, p. 20-29.

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e Técnicas de Pesquisa Social** – 6. Ed.-3. Reimp. – São Paulo: Atlas, 2010.

GERHARDT, Tatiana Engel; SILVEIRA, Denise Tolfo. **Métodos de Pesquisa**. Plageder, 2009.

KON, Anita. **Inovação Nos Serviços Públicos: Condições da Implementação do Governo Eletrônico**. 2021.

FISCH, Claudia Renata Rohde. **A Importância do Registo Civil de Nascimento Para o Exercício de Direitos Econômicos e Sociais**. 2019.

HAMMARSTRON, Fátima Fagundes Barasuol & KRAUSPENHAAR, Flávia. **O Registo Civil Como Pressuposto à Cidadania- A Lei Nº 11.790/2008**.

LEHMKHUL, Camila Schwinden. **O Acesso à Informação no Sistema Nacional de Informações do Registo Civil (SIRC)**. 2017.

N'BINZA, Pedro. **Guiné-Bissau Cria Primeiro Sistema Integrado de Registo Civil**. 21 set. 2023. Disponível em: <<https://www.forbesafricalusofona.com/guine-bissau-cria-primeiro-sistema-integrado-de-registo-civil/>>. Acesso em: 18 jul. 2023.

QUAIS AS VANTAGENS DE INFORMATIZAR O SERVIÇO REGISTRAL DO SEU CARTÓRIO?. **Lawyer Eleven**, 2017.

RUEDIGER, Marcos Aurélio. **Governo Eletrônico e Democracia- Uma Análise Preliminar dos Impactos e Potencialidades na Gestão Pública**. *Organizações & Sociedade*. Salvador, v. 9, n. 25, 2002.

REPÚBLICA DA GUINÉ-BISSA. **O Sistema de Registo Civil e Estatísticas Vitais da República da Guiné-Bissau**. Breve Resumo. 2018. Disponível em: <https://idl-bnc-idrc.dspacedirect.org/server/api/core/bitstreams/882cede4-1cfd-4652-a079-e40a57ecfc8d/content>. Acesso em: 02 jul. 2023.

RICARDO, Lourença N'gola. **Contribuição Para a Melhoria dos Procedimentos de Actos Notariais e de Registo Civil na Administração Pública Angolana**. 2009.

RIBEIRO, Manuella Maia et al. **Sistemas de Informação em Políticas Sociais no Brasil: um estudo sobre os usuários no contexto local**. *RAUSP Management Journal*, São Paulo, 2018.

SILVESTRE, Hugo Consciência. **Gestão Pública: Modelos de Prestação no Serviço Público**. Lisboa, 2010.

TECIANO, Livia de Carvalho Gutierrez. **Inovação em Serviços Públicos: o caso Poupatempo**. 2014.

TELLES, Carine Voguel Dutra & ANDRADE, Susan Kelly Prado. **Inovação no Serviço Público**. *Boletim Economia Empírica*. set, 2021.

TOMAÉL, Maria Inês; ALCARÁ, Adriana Rosecler & DI CHIARA, Ivone Guerreiro. **Das Redes Sociais à Inovação**. 2005.

VIEGAS, Maria da Assunção António. **Registo Civil: O Estado Atual do Registo de Nascimento em Angola**. Lisboa, 2014.

UNICEF, Centro de Estudos Innocenti. **Registo de Nascimento e Conflitos Armados**. 2005. Disponível em: < https://www.unicef-irc.org/publications/pdf/insightbr_port.pdf>. Acesso em: 20 de setembro de 2023.

UNICEF GUINÉ-BISSAU. **Guiné-Bissau Divulga os Dados do mais Extenso Inquérito aos Agregados Familiares**. Out, 2020. Disponível em: <https://www.unicef.org/guineabissau/pt/comunicados-de-imprensa/guine-bissau-divulga-os-dados-do-mais-extenso-inquerito-aos-agregados>. Acesso em: 04 jan. 2024.

UNICEF GUINÉ-BISSAU. **Apesar do Aumento Significativo de Registos de Nascimento um quarto das Crianças do Mundo mantem-se Invisível**- UNICEF. 2020. Disponível em: <<https://www.unicef.org/guineabissau/pt/comunicados-de-imprensa/apesar-do-aumento-significativo-de-registos-de-nascimento-um-quarto-das>>. Acesso em: 10 jan. 2024.

ERNESTO, Ana. **Levar o Registo de Nascimento até às Crianças**. Unicef. 2023. Disponível em: <<https://www.unicef.org/guineabissau/pt/historias/levar-o-registo-de-nascimento-at%C3%A9-%C3%A0s-crian%C3%A7as>>. Acesso em: 18 jul. 2023.