

# ANÁLISE DO IMPACTO DA GOVERNAÇÃO ELECTRÓNICA NA POPULAÇÃO CABO-VERDIANA

Lígia Esgalhado Morais\* e Bráulio Alturas\*\*

\*ISCTE-IUL - Av. das Forças Armadas 1649-026 Lisboa, Portugal

\*\*ADETTI / ISCTE-IUL - Av. das Forças Armadas 1649-026 Lisboa, Portugal

## RESUMO

A Governação Electrónica é o processo de modernização da governação baseado na utilização das tecnologias de informação e comunicação, que coloca o cidadão e as empresas no centro das atenções, permite maior acesso e qualidade da informação pública, promove a melhoria da prestação e da acessibilidade de serviços públicos, aumenta as oportunidades de participação cívica e democrática, tornando a governação e a Administração Pública mais eficaz e eficiente, menos onerosa e mais responsabilizada. Simultaneamente a Governação Electrónica contribui para o crescimento da economia digital e da sociedade da informação, promovendo o desenvolvimento sustentado contribuindo para reduzir os níveis de pobreza e as desigualdades, ao proporcionar maior acessibilidade aos serviços do Estado e a oportunidades socio-económicas. A introdução de novas aplicações e capacidade tecnológicas tem um elevado impacto inovador a nível do funcionamento da Administração. O trabalho aqui apresentado é o resultado de um estudo sobre a Governação Electrónica num país pequeno, tanto no arquipélago como na Diáspora, que procura responder a algumas questões ao e-government, assim como suas principais características e seus impactos. Com esse objectivo foi realizado um estudo quantitativo baseado na aplicação de um questionário, tendo-se concluído que o e-government em Cabo Verde tem um impacto positivo na população.

## PALAVRAS-CHAVE

Governo Electrónico, E-Gov, Cabo Verde; NOSi, Administração Pública, Governação Electrónica.

## 1. INTRODUÇÃO

Existem várias definições sobre o que é *e-government* e sobre as áreas às quais o nome deve ou não ser aplicado. No entanto, *e-government* é algo que tem sido aplicado há mais de 50 anos, sem, contudo, lhe ser atribuído este nome. Consta da utilização de tecnologias de informação e comunicação para melhorar as actividades das organizações do sector público.

Como definição para este estudo, podemos utilizar a da Nações Unidas (2004): *E-Government é a utilização de tecnologias de informação e comunicação e a sua aplicação pelo governo para a disponibilização de informação e de serviços públicos para os cidadãos. Os seus principais quatro objectivos são os seguintes: (1) Gestão eficiente de informação ao cidadão; (2) Melhor prestação de serviços públicos aos cidadãos; (3) Melhoria do acesso e do conteúdo da informação; e (4) Cidadãos habilitados pela participação no processo decisional.*

*Governo envolve o executivo, órgãos judiciais e legislativos.*

As Nações Unidas, no seu relatório sobre a adopção mundial do *e-government*, propõem a existência de três tipos distintos de interacções de base electrónica: governo-a-governo (*G2G*); governo-a-negócio (*G2B*) e governo-a-cidadão (*G2C*). A estes é adicionado um quarto: governo-a-empregado (*G2E*), proposto por paralelismo com o conceito de *e-business*. Estes tipos de relações estabelecem-se nos dois sentidos, permitindo a cada um dos lados interagir com o outro (UN, 2004, 2005, 2008).

Como foi referido anteriormente, o *e-government* é aplicado há muito tempo. Desde o uso do primeiro mainframe para contabilizar estatísticas numa instituição governamental. A partir daí o uso e aplicação de tecnologia para facilitar o trabalho dos funcionários públicos, e muitas vezes os substituir numa tentativa de redução de gastos, tem vindo a aumentar de ano para ano. Hoje em dia, está presente pelo menos um computador/pessoa em todas as repartições públicas, a troca de informação entre os diversos postos e o órgão

central é feita de forma digital, os cidadãos acedem em casa a diversos serviços e o tempo gasto em burocracia e filas de espera é substancialmente menor.

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

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

As iniciativas de *e-governança* são agora comuns em muitos países, tanto mais que prometem um governo mais orientado ao cidadão e a redução de custos operacionais. No entanto, como defende Saxena (2005) em muitos casos não são alcançados os objectivos pretendidos e torna-se comum a razão de falha ser associada com um excessivo foco na tecnologia em vez da própria governação. Saxena (2005) distingue entre duas aproximações à *e-governança*: uma centrada na tecnologia e, outra, centrada na própria governação.

## **2. O PAPEL DA GOVERNAÇÃO ELECTRÓNICA NO DESENVOLVIMENTO DA SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO E NO DESENVOLVIMENTO DE CABO VERDE**

### **2.1 O Governo Electrónico em Cabo Verde**

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

Esta constatação tem a ver com o facto do sector público ser o principal motor do desenvolvimento digital de um país em desenvolvimento e de desenvolvimento médio, como é o caso concreto de Cabo Verde. A Administração Pública é o principal consumidor de TIC, impulsionando a indústria local e potenciando oportunidades de desenvolvimento de um sector TIC local integrado na economia global. A Administração Pública é também o principal empregador e o principal produtor de conteúdos (Serviços e Informação), afectando assim um maior número de habitantes e actividades económicas que outros sectores.

Adicionalmente, a imposição de novas formas de relacionamento entre ela e os Cidadãos e as Empresas pode também ter um efeito catalizador da maior importância em toda a sociedade.

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

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

## 2.2 PESI e PAGE

O Programa Estratégico para a Sociedade de Informação (PESI) e o Plano de Acção para a Governação Electrónica (PAGE) são os dois documentos de orientação estratégicos, que suportam as várias acções da Reforma do Estado e transformação competitiva do País fortemente ancorada na utilização intensiva dos recursos tecnológicos e na qualificação dos recursos humanos. O Plano de Acção para a Governação Electrónica (PAGE) tem como objectivo definir as linhas de orientação estratégica para 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 concentração de esforços e de recursos em torno das prioridades identificadas. O PAGE enquadra-se no Programa Estratégico para a Sociedade da Informação (PESI). Neste contexto, este Plano de Acção para a Governação Electrónica detalha o conteúdo do Pilar 3 – Uma Governação mais Próxima dos Cidadãos, do Programa Estratégico para a Sociedade da Informação (PESI). Uma vez que a abordagem metodológica apresentada no PESI atribui à Governação Electrónica um papel determinante para o desenvolvimento da Sociedade da Informação em Cabo Verde, o Plano de Acção para a Governação Electrónica (PAGE) deve ser visto como um subconjunto de intervenções no âmbito de uma visão estratégica mais abrangente, condicionando-se mutuamente.

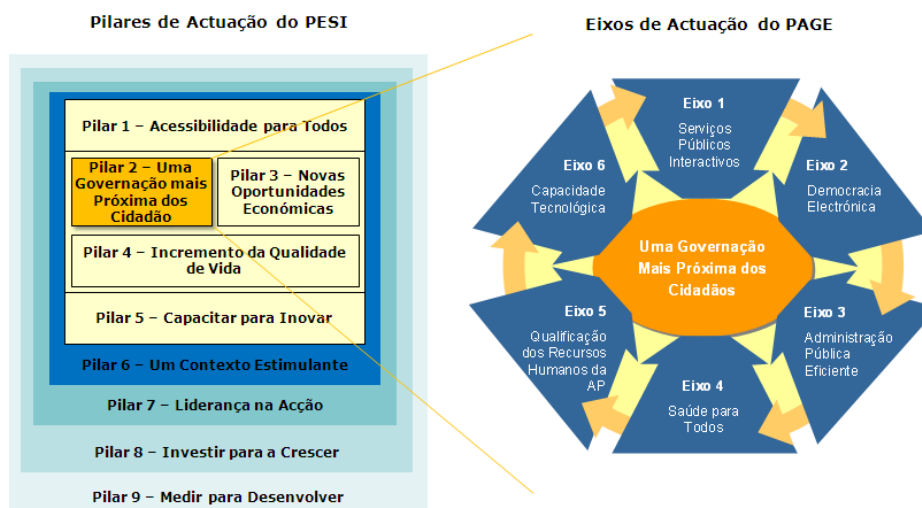


Figura 1. Governação electrónica no âmbito da sociedade de informação. Fonte: PAGE (2005)

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



Figura 2. PESI – Síntese. Fonte: PESI (2005)

Estes nove pilares de intervenção implicam o desenvolvimento do parceria para sociedade de conhecimento informação que deve incluir o Governo, Academias publicas e privadas, Empresas, Sociedade Civil, Diáspora, e parceiros internacionais – Microsoft, Intel, Oracle, China, USA, Portugal, Espanha, entre outros. Para nosso estudo, o pilar que nos interessa é o 2 – *Uma Governação Mais Próxima dos Cidadãos*.

Esse pilar foi detalhado num documento autónomo que é o Plano de Acção para a Governação Electrónica (PAGE), que define as linhas de orientação estratégica a adoptar, as prioridades de actuação e as acções e projectos que materializam a governação electrónica. Traduz-se num plano de gestão do conhecimento e informação através da partilha ou integração dos sistemas de informações e conhecimentos das diversas áreas e sectores, orientadas para os resultados, através da utilização das melhores praticas em matérias de plataformas de comunicação, sistemas de informação e de ligação em rede. O Plano de Acção tem em conta que a utilização das TIC na Administração do Estado é uma realidade irreversível em Cabo Verde e que passos importantes foram já dados em direcção à Governação Electrónica.

## 2.3 Modelo do Governo Electrónico de Cabo Verde

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

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

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

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

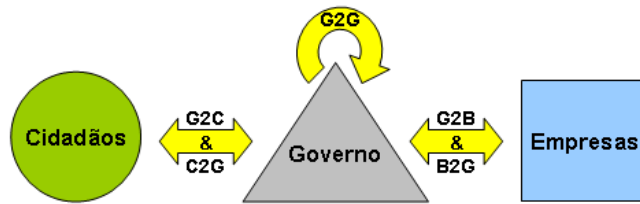


Figura 3. Interação dos diferentes intervenientes no *e-government*.

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

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

## 2.4 Avaliação do Governo Electrónico em Cabo Verde

### 2.4.1 Análise dos Dados

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

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

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

### 2.4.2 Resultados

Não é conhecido nenhum estudo com uma análise à população cabo-verdiana residente e na Diáspora relativo aos serviços prestado pela Administração Pública, seus serviços disponibilizados, a utilização e o impacto dos mesmos. Deste modo o questionário aplicado pretendeu explorar essas três preocupações. Para iniciar uma análise mais aprofundada sobre estas questões, torna-se necessário ter uma ideia geral de alguns dados importantes sobre os inquiridos que podem influenciar o conhecimento e a utilização dos serviços de governo electrónico.

A Tabela 1 apresenta um resumo dos dados referentes aos inquiridos. De acordo com os dados, a maioria dos inquiridos é do sexo masculino (51,6%), inserindo-se maioritariamente no escalão etário dos 36-45 anos (36,3%). No que diz respeito às habilitações literárias, a maioria dos inquiridos possui um grau académico

superior ao nível de Bacharelato/Licenciatura (64,2%), de Mestrado (16,8%) seguindo-se o Ensino Secundário (16,3%).

Tabela 1. Caracterização dos inquiridos

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

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

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

No que diz respeito ao Portal do Cidadão “*Porton di nos ilha*”, este tem um impacto enorme na vida do Cidadão pois é neste portal que os Cidadãos solicitam as Certidões Online: a de Nascimento, Casamento, Perfilhação e de Dívida Fiscal. 99,5% dos inquiridos dizem que conhecem. Assim, dos que solicitaram este Produto/Serviço (55%) (ver figura 4), 46% das respostas mostram que o processo é rápido e 30% das respostas mostram que é simples (ver figura 5).

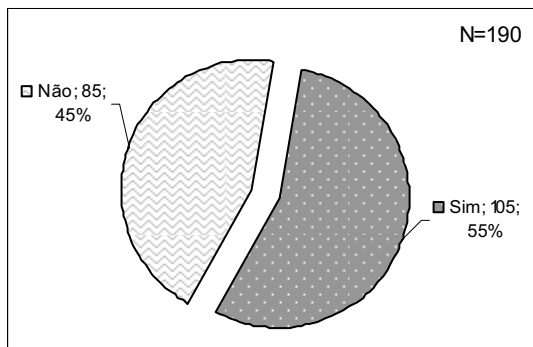


Figura 4. Gráfico com o Nº. pedidos de certidões online no portal do cidadão

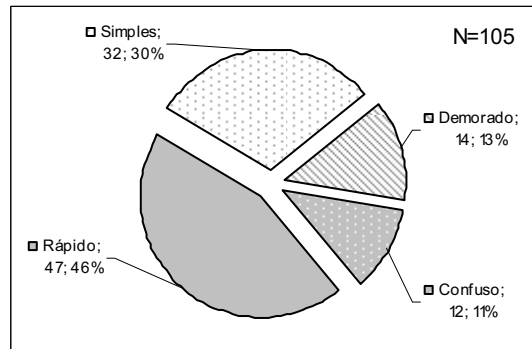


Figura 5. Gráfico com O que achou do processo?

## 2.5 A Implementação da Governação Electrónica tem Impacto Positivo na Vida das Populações Cabo-Verdiana

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

Para compreender se tal impacto positivo se verifica entre os cidadãos, foi realizado um índice de satisfação (variável compósita) que englobava 14 afirmações relacionadas com a posição dos Cidadãos/Clientes numa escala de 1 a 5 (1=muito insatisfeito e 5=muito satisfeito). As afirmações eram as seguintes: «Desempenho da organização»; «Simpatia dos colaboradores que lidam com os Cidadãos/Clientes no local de atendimento ao público»; «Simpatia dos colaboradores que atendem por telefone os Cidadãos/Clientes»; «Nível de flexibilidade e autonomia dos colaboradores da área do atendimento na resolução das situações individuais»; «Melhorias implementadas recentemente na organização (ex: certidões online)»; «Impacto da organização na qualidade de vida dos Cidadãos/Clientes»; «Nível de confiança»; «Preocupação demonstrada com os Cidadãos/Clientes»; «Nível de inovação e preparação para o futuro»; «Satisfação global com os Produtos/Serviços da Casa do Cidadão»; «Clareza e rigor na informação prestada on-line (no site [www.portondinosilha.cv](http://www.portondinosilha.cv))»; «Qualidade dos produtos/serviços (correspondência com o esperado)»; «Tempo de resposta às solicitações/Presencialmente; Tempo de resposta às solicitações/On-Line (no site [www.portondinosilha.cv](http://www.portondinosilha.cv))».

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

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

O modelo explica 87,9% (e é estatisticamente significativo,  $p < 0,001$ ). Isto significa que 87,9% da variação do nível de satisfação com a implementação do Governo Electrónico é explicado pelos indicadores. As variáveis que apresentam um maior peso na explicação da variável dependente são a Modernização da Administração Pública, o Atendimento dos Funcionários e a Participação do Cidadão. A partir desta informação é possível retirar algumas conclusões.

Tabela 2. Determinantes do nível de satisfação com a implementação do governo electrónico.

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

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

Consultando a Tabela 2, que apresenta um resumo dos dados relativos aos determinantes do nível de satisfação com a implementação do Governo Electrónico, 87,9% da variabilidade do nível de satisfação com a implementação da Governação Electrónica é explicada pela variabilidade destas variáveis. Deste modo, quanto maior for a modernidade da administração pública, quanto melhor o atendimento (simpatia e principalmente o conhecimento detido) dos funcionários e a participação do cidadão, maior será o nível de satisfação com a implementação do Governo Electrónico. Isto significa que, por um lado, a experimentação dos serviços se torna fundamental para uma aceitação do governo electrónico e, por outro lado, a interacção e a modernidade desses mesmos serviços tendem a causar uma melhor impressão nos cidadãos utilizadores e, consequentemente, a uma maior adesão e utilização dos serviços de governo electrónico.

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

### 3. CONCLUSÃO

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

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

Concluindo, e considerando que este Projecto se encontra ainda numa fase inicial de sofisticação, parece surgir a necessidade de uma mudança de *focus* e de direcção do *e-Government*, ou seja, tornar a administração eficiente e eficaz através da colocação de serviços on-line já não é suficiente. Começa, assim, a falar-se de *empowerment* (OCDE, 2009). Por um lado, defende-se que se deve “criar um ambiente no qual as empresas possam lutar juntamente com o apoio do governo, sem o impedimento do mesmo” (OCDE, 2009). Por outro lado, surge também a necessidade de melhorar o conhecimento sobre os cidadãos e as suas necessidades, nomeadamente ao nível da entrega do serviço. A este respeito, parece ser evidente que, para além de não haver uma divulgação efectiva entre os Cidadãos sobre a oferta de serviços on-line, a falta de necessidade de utilização dos mesmos apresenta-se como um factor negativo. Deste modo, é importante e crucial que os cidadãos possam ser ouvidos e participar no desenvolvimento do sector público – começa a



falar-se de “*Governo 2.0*” (OCDE, 2009). Para isso, é fundamental desenvolver uma colaboração transversal e de cooperação dentro do próprio sector público. Continua, portanto, a ser um desafio para os próximos anos a procura do *e-Government* como (1) uma poderosa ferramenta genérica para a política global (*i.e.* envolvida em todas as áreas da Sociedade), (2) um aumento da eficiência e eficácia das funções do governo assim como a sua standardização e (3) a diminuição do fosso digital em inúmeros países (OCDE, 2009).

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

## REFERÊNCIAS

- Banco Mundial, 2002. *The E-Government Handbook for Developing Countries*. Information for Development Program, Center for Democracy Technology.
- Carvalho, Helena, 2008. *Análise Multivariada de Dados Qualitativos. Utilização da Análise de Correspondências Múltiplas com o SPSS*. Edições Sílabo, Lisboa.
- Gouveia, Luís, 2003. *Cidades e Regiões Digitais: Impacte nas cidades e nas pessoas*, Edições Universidade Fernando Pessoa, Porto.
- Kalakota, Ravi and Marcia Robinson, 2001. *E-Business 2.0. Roadmap for Success*. Addison Wesley, USA.
- Morais, Lígia Esgalhado, 2010. *E-Gov em Cabo Verde: Análise do impacto do Governo Electrónico na População Caboverdiana*, Dissertação de Mestrado em Comunicação, Cultura e Tecnologias da informação, ISCTE-IUL, Lisboa.
- OCDE, 2009. *Rethinking e-Government Services: User-centred Approaches*. Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económico.
- PAGE, 2005. *Plano de Acção para a Governação Electrónica: Uma Governação mais Próxima dos Cidadão*. Alfa-Comunicações, Cabo Verde
- PESI, 2005. *Programa Estratégico para a Sociedade de Informação: Novas Oportunidades de Desenvolvimento*. Alfa-Comunicações, Cabo Verde
- Programa do Governo para a VII Legislatura (2006-2011)*, Março 2006, Cabo Verde
- Saxena, K. Bhushan, 2005. Towards excellence in e-governance. *International Journal of Public Sector Management*, Vol. 18, No. 6, pp 498-513.
- UN, 2004, 2005. *Global E-Government Readiness Report*. United Nations, New York.
- UN, 2008. *Global E-government Survey*. United Nations, New York.