

DETERMINANTES DO NÍVEL DE SATISFAÇÃO COM A IMPLEMENTAÇÃO DO GOVERNO ELETRÓNICO EM CABO VERDE

DETERMINANTS OF SATISFACTION WITH THE IMPLEMENTATION OF
ELECTRONIC GOVERNMENT IN CAPE VERDE

DETERMINANTES DE LA SATISFACCIÓN CON LA IMPLEMENTACIÓN
DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO EN CABO VERDE

Lígia Esgalhado Morais (esgalhado@yahoo.com)*

Bráulio Alturas (braulio.alturas@iscte.pt)**

RESUMO:

O Governo Eletrónico é uma dimensão importante do processo de modernização da governação baseado na utilização das tecnologias de informação e comunicação, influenciando o crescimento da economia digital e da sociedade da informação, promovendo o desenvolvimento sustentado, contribuindo para reduzir os níveis de pobreza e as desigualdades ao proporcionar maior acessibilidade aos serviços do Estado e às oportunidades socioeconómicas. A introdução de novas aplicações e capacidade tecnológicas tem um elevado impacto inovador ao nível do funcionamento da administração pública. O trabalho aqui apresentado é o resultado de um estudo sobre a implementação do Governo Eletrónico em Cabo Verde, respondendo a questões relativas à adoção e utilização do *e-government*, assim como seus impactos, nomeadamente ao nível dos determinantes da satisfação. 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 Eletrónico, E-Government, Certidões On-Line, Administração Pública, Governação Eletrónica.

ABSTRACT:

The Electronic Government is an important dimension in the process of governance modernization based on the use of information technology and communication, influencing the growth of the digital economy and the information society, promoting sustainable development, helping to reduce levels of poverty and inequality by providing greater accessibility to state services and socio-economic opportunities. The introduction of new applications and technological skills have had a high innovative impact in the

functioning of the public administration. The work presented here is the result of a study on the implementation of Electronic Government in Cape Verde, answering questions related to the adoption and use of e-government, as well as its impacts, particularly in terms of the satisfaction determinants. With this aim we effected a quantitative study based on a questionnaire, having reached the conclusion that the e-government in Cabo Verde has a positive impact on the population.

Keywords: *Electronic Government, E-Government, Online Certificates, Public Administration, Electronic Governance.*

RESUMEN:

El Gobierno Electrónico es una dimensión importante del proceso de modernización de la gobernabilidad basada en el uso de tecnología de la información y la comunicación, que influyen en el crecimiento de la economía digital y sociedad de la información, promover el desarrollo sostenible, ayudando a reducir los niveles de pobreza y desigualdad, proporcionando un mayor accesibilidad a los servicios estatales y las oportunidades socio-económicas. La introducción de nuevas aplicaciones y las capacidades tecnológicas tienen un alto nivel de impacto innovador del funcionamiento de la administración pública. El trabajo que aquí se presenta es el resultado de un estudio sobre la aplicación del Gobierno Electrónico en Cabo Verde, respondiendo a preguntas relacionadas con la adopción y uso del e-gobierno, así como sus impactos, especialmente en términos de los determinantes de la satisfacción. Con este objetivo se realizó un estudio cuantitativo sobre la base de una encuesta, se concluyó que el e-gobierno en Cabo Verde tiene un impacto positivo en la población.

Palabras clave: *Gobierno Electrónico, E-Government, Certificados On-Line, Administración Pública, Gobernabilidad Electrónica.*

* Mestre em Comunicação, Cultura e Tecnologias da informação pelo ISCTE - Instituto Universitário de Lisboa e Licenciada em Gestão e Sistemas de Informação pelo Instituto Superior de Gestão Bancária.

Responsável pela Gestão global da Intranet do Grupo Crédito Agrícola.

** Doutor em Organização e Gestão de Empresas com especialização em Marketing (ISCTE-IUL), Mestre em Ciências Empresariais com especialização em Sistemas de Informação de Gestão (ISCTE-IUL) e Licenciado em Organização e Gestão de Empresas (ISCTE-IUL).

Professor Auxiliar do ISCTE - Instituto Universitário de Lisboa na Escola de Tecnologias e Arquitectura, coordenador de várias unidades curriculares de Informática Aplicada à Gestão e Ciências Sociais e diretor e docente em Mestrados e Pós-graduações. Subdiretor e investigador da ADETTI-IUL – Centro de Investigação em Sistemas e Tecnologias de Informação Avançados.

Submitted: 23th July 2012

Accepted: 17th March 2013