Universidade Federal de Pernambuco
Centro de Ciências Sociais Aplicadas
Departamento de Ciências Administrativas
Programa de Pós-Graduação em Administração - PROPAD

Odibar João Lampeão

e-Participação na formulação de políticas públicas no cenário de Moçambique: uma proposta para ampliação da representatividade no governo eletrônico

Recife, 2023

Odibar João Lampeão

e-Participação na formulação de políticas públicas no cenário de Moçambique: uma proposta para ampliação da representatividade no governo eletrônico

Orientador: Dr. Jairo Simião Dornelas

Tese apresentada como requisito complementar para obtenção do grau de Doutor em Administração, área de concentração em Gestão Organizacional, do Programa de Pós-Graduação em Administração da Universidade Federal de Pernambuco, PROPAD/UFPE

Recife, 2023

Catalogação de Publicação na Fonte. UFPE - Biblioteca Central

Lampeão, Odibar João.
e-Participação na formulação de políticas públicas no cenário de Moçambique: uma proposta para ampliação da representatividade no governo eletrônico / Odibar João Lampeão. - Recife, 2023.
202f.: il.

Tese (Doutorado) - Universidade Federal de Pernambuco, Centro de Ciências Sociais Aplicadas, Programa de Pós-Graduação em Administração, 2023.
Orientação: Jairo Simião Dornelas.
Inclui referências e apêndices.

1. e-participação; 2. Governo eletrônico; 3. Políticas públicas; 4. Tecnologia da informação. I. Dornelas, Jairo Simião. II. Título.

UFPE-Biblioteca Central

BANCA EXAMINADORA

_____

Prof. Dr. Jairo Simião Dornelas (Examinador Interno) Universidade Federal de Pernambuco

_____

Profa. Dra. Debora Paschoal (Examinador Interno) Universidade Federal de Pernambuco

_____

Prof. Dr. Martin Jayo (Examinador Externo) Universidade de São Paulo

_____

Profa. Dra. Marie Anne Macadar Moron (Examinadora Externa) Universidade Federal do Rio de Janeiro

_____

Prof. Dr. Marcilio Ferreira de Souza Junior (Examinador Externo) Universidade Universidade Federal Rural de Pernambuco

A todos que me propõem a retidão

Agradecimentos

Ao meu amigo todo-poderoso: sois o caminho, a verdade e a vida.

Aos meus pais e irmãos pela motivação e suporte.

Ao CNPQ, que através do apoio ao desenvolvimento do ensino e educação em Moçambique, aceitou o meu projeto e me permitiu este sonho.

Ao meu orientador, Professor Jairo Simião Dornelas: não poderia ser discípulo de outro... Sempre como luz.

Ao grupo de pesquisa NEPSI, somos família.

Aos colegas Jorge Correia Neto, uma pessoa sabedora do apoio ao outro.

Ao PROPAD e seu corpo docente, deixaram marcas positivas.

Aos colegas de turma de 2018 de doutorado do PROPAD pela amizade e cooperação.

Ao INTIC e INAGE, pela abertura e contribuição para coleta de dados. Um exemplo.

A todos os respondentes das entrevistas, pela prontidão e entendimento da causa.

À Toya, Ken e Kiara; Piqué, Odibar Jr. e Camila; Adriana, Marizete, Jorge Jr e João Pedro pelo desmedido carinho e vibrações positivas.

À Felícia, seu apoio foi fundamental.

À Mídana, que inspiração!

Aos amigos de Recife e Moçambique, valeu de verdade.

Aos meus colegas da DNDAP - MAEFP, em especial aos diretores, Sónia Cananda e Joaquim Chire, vosso entendimento foi fulcral. Muito obrigado!

Sempre parece impossível, até que seja feito
Autor desconhecido

RESUMO

O objetivo deste estudo foi identificar aspectos delineadores para adequação de *e-gov* implantado em Moçambique, que fossem favoráveis à efetiva representatividade em *e-participação* dos cidadãos na formulação de políticas públicas, com base no uso mais intenso da tecnologia da informação. Assim, recorrendo a uma abordagem qualitativa com entrevistas direcionadas aos diversos atores interessados e ligados ao governo eletrônico em Moçambique, associando-se uma visão teórica que reuniu a abordagem de poder, institucionalismo e estruturação, para apurar sobre o uso da plataforma de *e-gov* e inclusão digital, bem como propor um delineamento que melhor explore a tecnologia da informação para incremento da participação eletrônica em políticas públicas, foi possível concluir que o governo moçambicano tem se esforçado na modernização e melhoria de processos que levam à implementação da reforma do setor público, incluindo uma implementação de *e-gov* e institucionalização da participação cada vez mais efetiva dos cidadãos na formulação de políticas públicas. Contudo, os esforços empreendidos pelo governo para se ter serviços eletrônicos não se fazem suficientes para satisfazer os anseios da sociedade civil e para que os desenvolvedores de sistemas vinculados ao governo sintam que há um entendimento político alinhado com a tecnologia, capaz de aliar esforços e investimento em tecnologia da informação, visto que limitado espaço é dado para a mudança, significando forte institucionalização, ao mesmo tempo que não se percebe na emancipação das organizações da sociedade civil, suficiente organização para explorarem poderes constitucionalmente instituídos. A esta realidade é adicionado o fato de se observar em Moçambique fraquezas no grau de literacia digital, comparativamente a outros países da região e do mundo, mas que, mesmo assim, paradoxalmente, no somatório das conclusões deste estudo, se pode afirmar existirem condições favoráveis para que se amplie a participação por via da tecnologia em função do grau de institucionalização e reinstitucionalização possíveis e uma estrutura que, embora limitadora, também se permite a liberar espaços para que demandas sejam acolhidas.

Palavras-chave: *e-participação*. Governo eletrônico. Políticas públicas. Tecnologia da informação.

ABSTRACT

The objective of this study was to identify defining aspects for the adaptation of e-gov implemented in Mozambique that were favorable to the effective representation in e-participation of citizens in the formulation of public policies based on the more intense use of information technology. Thus, using a qualitative approach with interviews aimed at the various actors interested and linked to electronic government in Mozambique, combining a theoretical vision that brought together the power approach, institutionalism and structuring, to investigate the use of the government platform electronic and digital inclusion, as well as proposing a design that better exploits information technology to increase electronic participation in public policies, it was possible to conclude that the Mozambican government has made efforts to modernize and improve processes that lead to the implementation of public sector reform, including an implementation of e-gov and institutionalization of increasingly effective participation of citizens in the formulation of public policies. However, the efforts undertaken by the government to have electronic services are not enough to satisfy the desires of civil society and for developers of systems linked to the government to feel that there is a political understanding aligned with technology, capable of combining efforts and investment in information technology, since limited space is given for change, meaning strong institutionalization, at the same time that there is no perception in the emancipation of civil society organizations, enough organization to exploit constitutionally instituted powers. Added to this reality is the fact that weaknesses in the level of digital literacy are observed in Mozambique, compared to other countries in the region and the world, but even so, paradoxically, in the sum of the conclusions of this study, it can be said that there are favorable conditions so that participation can be expanded through technologie depending on the degree of institutionalization and reinstitutionalization possible and a structure that, although limiting, also allows for freeing up spaces for demands to be accepted.

Keywords: e-participation. Electronic government. Public policy. Information Technology

Lista de figuras

Figura 1 (1)	Processo de incorporação de tecnologia da informação na era da informação	16
Figura 2 (1)	Comunicação bilateral e formação de políticas públicas	18
Figura 3 (2)	A participação em políticas públicas como efeito de cumprimento de objetivos democráticos	21
Figura 4 (2)	Expectativas de interação entre cidadão e Governo em *e-gov*	23
Figura 5 (2)	Processo de reforma do setor público	26
Figura 6 (3)	Diagrama conceitual da pesquisa	38
Figura 7 (3)	A instituição e processo de institucionalização	39
Figura 8 (3)	Revelação entre poder e participação sob a ótica estruturalista	43
Figura 9 (3)	A teatralização e a legitimação do poder	49
Figura 10 (3)	Processo evolutivo de percepção da realidade do exercício do poder	50
Figura 11 (3)	Participação da sociedade em políticas públicas por via da manifestação de seu poder	51
Figura 12 (3)	Revelação de poder e participação de partes interessadas com manutenção de objetivos públicos	52
Figura 13 (3)	Perspectiva operacional de políticas públicas	56
Figura 14 (3)	Etapas do surgimento de uma política pública	57
Figura 15 (3)	Comunicação em rede e coleta de dados	60
Figura 16 (3)	Exploração das potencialidades da tecnologia da informação nas organizações públicas	62
Figura 17 (3)	Alcance do *e-gov* como um sistema de oferta de serviços	64
Figura 18 (3)	Processo de melhorias do *e-gov* a luz dos anseios de cidadãos	65
Figura 19 (3)	Lógica da participação na formulação de políticas públicas	69
Figura 20 (3)	Modelo operacional da pesquisa	75
Figura 21 (5)	Desenhos da pesquisa	85
Figura 22 (5)	Formas de coleta de dados usadas na pesquisa	89
Figura 23 (5)	Modelo de processo analítico para análise de conteúdo	94
Figura 24 (5)	Modelo ideado para o procedimento de análise de dados da investigação	95
Figura 25 (5)	Cuidados metodológicos seguidos na pesquisa	98
Figura 26 (6)	Mapa geral das categorizações derivadas dos dados	99
Figura 27 (6)	Estrutura de análise de categorização feita	100
Figura 28 (6)	Frequência relativa ao aspecto de regras estabelecidas nas falas dos entrevistados	101
Figura 29 (6)	Frequência relativa ao aspecto da institucionalização nas falas dos entrevistados	107
Figura 30 (6)	Visão sobre a mudança de poder nas falas dos entrevistados	107
Figura 31 (6)	Mapa comparativo das subcategorias da participação	109
Figura 32 (6)	Descontentamento face a participação	110
Figura 33 (6)	Nuvem de palavras relativa às falas sobre demandas de participação	114
Figura 34 (6)	Frequência de abordagem por subcategoria de políticas públicas	117

Figura 35 (6)	Percepção sobre formulação de políticas públicas no contexto de Moçambique	119
Figura 36 (6)	Percepção de como se processa a exclusão em políticas públicas	122
Figura 37 (6)	Linhas de atuação para melhoria da tecnologia no contexto de *e-gov*	132
Figura 38 (6)	Projeção de melhoria de serviços em *e-gov*	144
Figura 39 (6)	Estágio de implementação de *e-gov*	146
Figura 40 (6)	O portal do cidadão em fase de aprimoramento a luz da política para a sociedade da informação	147
Figura 41 (7)	Momento ideal para mudanças em função do grau de institucionalização do *e-gov* de Moçambique	153

Lista de Quadros

Quadro 1 (3)	Caraterísticas da administração pública	47
Quadro 2 (3)	Caraterísticas definidoras associadas às políticas públicas	56
Quadro 3 (3)	Modelos de compreensão da transição do governo para *e-gov*	63
Quadro 4 (3)	Funções básicas de participação de acordo com a sua função no ciclo de políticas	70
Quadro 5 (4)	Conceções epistemológicas contemporâneas	77
Quadro 6 (4)	Distinções no emprego de abordagem de pesquisa	80
Quadro 7 (4)	Protocolo do estudo de caso	88
Quadro 8 (4)	Relação dos entrevistados	91
Quadro 9 (4)	Categorias e subcategorias ideadas para a análise do conteúdo de pesquisa	95
Quadro 10 (5)	Falas dos entrevistados que traduzem limitação na relação Governo e governados	101
Quadro 11 (5)	Confiança na plataforma eletrônica do Governo	105
Quadro 12 (5)	O incentivo à participação na formulação de políticas	105
Quadro 13 (5)	A disponibilização limitada da informação para os utentes nas plataformas eletrônicas	106
Quadro 14 (6)	A confrontação dos resultados com os objetivos da pesquisa	154

Lista de Abreviaturas

BM	–	Banco Mundial
CAQDAS	–	*Computer-Assisted Qualitative Data Analysis Software*
e-gov	–	*Eletronic government*
ERDAP	–	Estratégia da Reforma e Desenvolvimento da Administração Pública
INAGE	–	Instituto Nacional de Governo Eletrônico
INCM	–	Instituto Nacional de Comunicações de Moçambique
INTIC	–	Instituto Nacional de Tecnologias de Informação e Comunicação
NGP	–	Nova Gestão Pública
ONU	–	Organização das Nações Unidas
OSC	–	Organizações da sociedade civil
SISTAFE	–	Sistema de Administração Financeira do Estado
TI	–	Tecnologia da informação
UTICT	–	Unidade Técnica de Implementação da Política Informática

Sumário

1. Introdução 15
2. Contexto da pesquisa 20
2.1. Ambiente 20
2.2. Cenário 24
2.3. Problema 29
2.4. Objetivos da pesquisa 33
2.5. Justificativa 34
3. Trama Conceitual 37
3.1. Teoria institucional 38
3.2. Teoria da estruturação 42
3.3. Conceitos fundamentais 45
3.3.1. Governo e administração pública 46
3.3.2. Visionando o conceito poder 48
3.3.3. Pessoas e suas representações 53
3.3.4. Políticas públicas 55
3.3.5. Tecnologia da informação 58
3.4.5. Governo eletrônico (*e-gov*) 62
3.4.6. Participação 66
3.4.7. *e-Participação* 70
3.5. Modelo operacional da pesquisa 73
4. Proceder Metodológico 76
4.1. Posicionamento epistemológico 76
4.2. Métodos de pesquisa 78
4.3. Abordagem de pesquisa 79
4.4. Natureza de pesquisa 81
4.5. Estratégia da pesquisa 82
4.6. Desenho da pesquisa 84
4.7. O caso em estudo: Moçambique e seu *e-gov* 85
4.8. Protocolo do estudo de caso 87
4.9. Coleta de dados 88
4.9.1. Entrevistas 90
4.9.2. Pesquisa documental 92
4.10. Análise de dados 93
4.11. Cuidados metodológicos 96
5. Análise dos resultados 99
5.1. Percepções sobre o poder 100
5.1.1. As regras estabelecidas 100
5.1.2. O estágio de institucionalização 104
5.1.3. Aspectos de mudança perante o cenário de manifestação 106

5.2. O cenário da participação 109
5.2.1. Participação permitida 109
5.2.2. Participação vetada 112
5.2.3. As demandas por participação 114
5.3. A percepção sobre políticas públicas 117
5.3.1. O conceito de políticas públicas 117
5.3.2. O cenário de formulação de políticas públicas em Moçambique 118
5.3.3. Representatividade em políticas públicas 120
5.3.4. Acesso às políticas públicas 122
5.4. Percepções sobre o aspecto da tecnologia da informação 125
5.4.1. Olhar sobe a inclusão digital 125
5.4.2. Percepções sobre literacia digital 127
5.4.3. Possibilidades de melhoria no acesso à tecnologia 130
5.5. Percepções sobre o Governo eletrônico 133
5.5.1. Percepções sobre o conhecimento da plataforma de *e-gov* 133
5.5.2. Maturidade de *e-gov* em Moçambique 136
5.5.3. Percepções sobre necessidade de adequação de *e-gov* 138
5.6. Considerações sobre os resultados obtidos 141
6. Conclusão 148
6.1. Síntese da pesquisa 149
6.2. Confronto com os objetivos 153
6.3. Contributo teórico 155
6.4. Limitações do estudo e sugestões para futuras pesquisas 157
REFERENCIAS 160
APÊNDICE A - Roteiro geral das entrevistas 194
APÊNDICE B - Roteiro da entrevista para utilizadores de *e-gov* 196
APÊNDICE C - Roteiro da entrevista para formuladores do *e-gov* 199
APÊNDICE D - Roteiro da entrevista para desenvolvedores do *e-gov* 202

1. Introdução

Toda a ação da administração pública que se refere ao cumprimento do papel do Estado pressupõe uma antecipada definição de políticas públicas que são implementadas com vista à satisfação das necessidades coletivas (GRAHAM JR.; HAYS, 1994; ALLEN et al., 2001; BÄCHTOLD, 2008; PALUDO, 2010), havendo, por sua vez, mecanismos de controle e prestação de contas através dos quais se dá a conhecer, no geral, como os recursos públicos foram usados (HOOD, 1995; BAIRRAL; ALVES, 2015; KLEIN; KLEIN; LUCIANO, 2018).

Desde o início deste século, as entidades públicas, que materializam as funções do Estado, vêm sentindo a necessidade de melhorar a interação com o cidadão no âmbito da definição, implementação e monitoração das políticas públicas (MATIAS-PEREIRA, 2008; SECCHI, 2009), ao mesmo tempo em que propõem que haja maior participação da sociedade civil nesse mesmo âmbito (DE LISBOA; GONÇALVES, 2017).

Por acréscimo, constata-se que com o advento da tecnologia da informação (TI) e seu uso cada vez mais disseminado, migra-se para modelos de governação eletrônica, que incentivam, por conseguinte, que os cidadãos adiram a novas formas de interação com o Estado (DINIZ, 2005; CAMARGO, 2017) e possam materializar a aludida participação, em grande escala, neste novo cenário.

De acordo com Kaufmann, Kraay e Mastruzzi (2011) estes novos modelos de governação tendem a incrementar a interação da sociedade com o Estado porque neles se repensam questões como autoridade, poder e controle dos governos, bem como a capacidade de formular e implementar eficazmente políticas públicas sólidas, respeitando o cidadão.

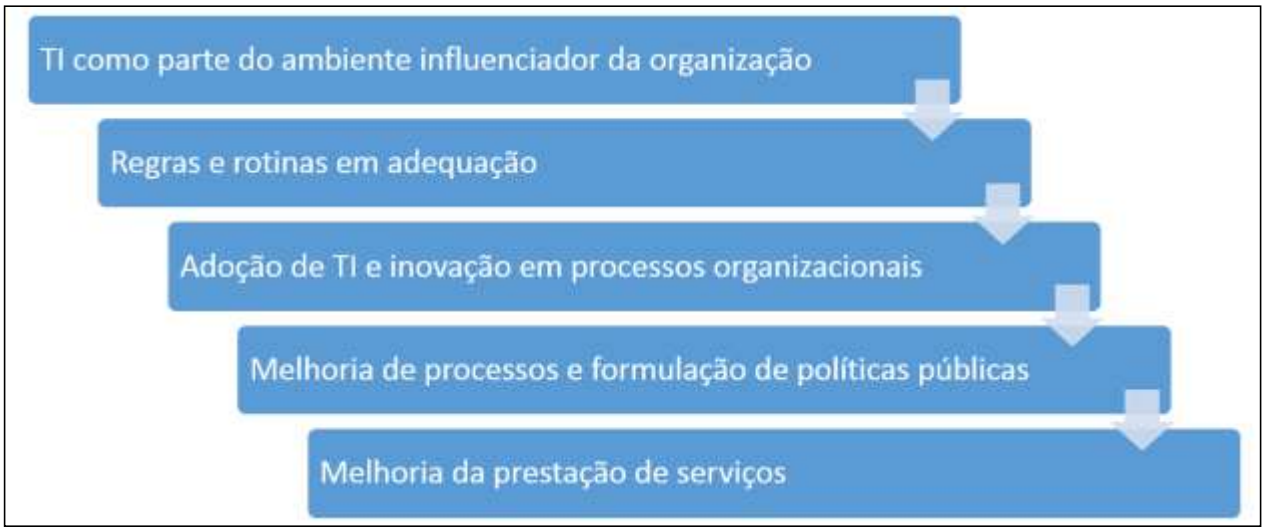
Neste ínterim é pertinente referir que com a explosão da Internet e com o uso mais intenso de outras tecnologias, em especial no século XXI, organizações públicas também caminharam para se adequarem a esse novo contexto, sendo levadas a melhorarem seus serviços e formas de estar perante o cidadão, provocando a gênese de uma forma de governo não alheia ao espaço eletrônico (ALLEN et al., 2001; GRÖNLUND; HORAN, 2005; WARD; DORUSSEN, 2015).

Foi assim que, segundo referem Hung, Chang e Yu (2006), desde 1990 muito se investiu no governo eletrônico (deste ponto em diante grafado como *e-gov* em abreviação da expressão inglesa *eletronic government*), criando-se proativamente, uma variedade de serviços e infraestruturas para responder com maior nível de eficiência e eficácia às demandas da sociedade.

Num trajeto não tanto diferente, Ward e Dorussen (2015) narram que para casos de países em desenvolvimento, a implementação de medidas concorrentes para a boa prática de governo, dentre as quais sobressaem a participação e o acesso à informação por via do *e-gov*, foi quase que imposta por seus parceiros de cooperação como o Banco Mundial (BM) e o projeto denominado *Millennium Challenge Account*[1], de tal modo que se adaptar a essa nova realidade tornou-se meramente incontornável.

Concomitante ao contexto e a demanda de parceiros de governação referidos, vivencia-se a nominada era da informação (LEMOS, 1999; FEY, 2012; WARD; DORUSSEN, 2015; SISSON; RYAN, 2017), onde o bom funcionamento das organizações tende a ser dimensionável, não apenas pelo conjunto de leis e regras dominantes e em implementação, mas também pela capacidade de adaptação das entidades no domínio do uso da TI para facilitar a prestação de serviços ao cidadão e exaltar os passos dados na implementação de políticas públicas, como se ilustra na figura 1.

Figura 1 - Processo de incorporação de tecnologia da informação na era da informação.



Fonte: Baseado em Lemos (1999); Fey (2012); Ward, Dorussen (2015); Sisson e Ryan (2017).

Dando seguimento, Bressan (2004), Ramalho (2013), Henfridsson, Mathiasseos e Svahn (2014) acrescentam que as mudanças organizacionais vêm acontecendo de forma cada vez mais acelerada, mexendo com as estruturas das organizações e solicitando que as tecnologias sejam

[1] *Millennium Challenge Account* refere-se ao fundo dos Estados Unidos da América proposto pelo então presidente J. W. Bush para fornecer assistência ao desenvolvimento bilateral em países de baixa renda dependendo da apresentação de plataforma de governo com justiça, investindo em seu povo e estabelecendo liberdade econômica (CLEMENS; RADELET, 2003).

vistas como um elemento fundamental, sendo, então, pertinente que ocorram mudanças também na forma de atuação da administração pública, para além de prestação de serviços públicos, ofertando monitoração ao cidadão e massificando o uso de tecnologias nessa vertente.

Na linha de pensamento, Spuldaro (2013) sugere que não se pode protelar que as referidas mudanças ocorram em organizações públicas, mesmo que estas demonstrem um nível mais alto de rotinização comparativamente ao setor privado, partindo-se para mudanças ou reformas administrativas que redefinam as formas de atuação em prol da eficácia da administração (FREY, 2002; CORDELLA; BONINA, 2012; SIMIONE, 2014).

Olhando-se para Moçambique, país que vem introduzindo mudanças no âmbito do setor público, por via de uma reforma iniciada em 2001 a finalidade tornar a administração pública uma máquina mais adequada ao contexto e mais virada para os anseios dos cidadãos, o uso de TI está patente nos desafios de ampliação da cultura pública dirigida à integridade, à transparência, à eficiência e à eficácia (GM, 2006; SEMO, 2012; GOBENE, 2017).

Recorda-se, por importância, que foi nessa linha de aprimoramento do comportamento das entidades governamentais em várias partes do mundo que surgiu o *e-gov* (DIAS, 2012), para contribuir com o uso da TI para o exercício democrático do cidadão, propondo tornar *sites* governamentais acessíveis aos cidadãos, facilitando os seus usos, dotando-os com níveis de informação satisfatórios para os interessados e ampliando interações com o Estado (GRÖNLUND; HORAN, 2005; TELES; JOIA, 2011).

Ademais, Jardim (2000) já referia que, no que diz respeito ao *e-gov* e sua efetividade, é importante a consideração de que a sociedade:

- Tenha uma ampliada participação na definição e redefinição de políticas públicas;
- Possa obter melhores serviços das organizações governamentais, vertidos de processos desenvolvidos e disponibilizados em regime *on-line*;
- Espere a oferta de serviços mais integrados, uma vez que diferentes organizações serão capazes de estabelecer sistemas de comunicação mais efetivos;
- Seja mais bem informada, porque poderá obter informação atualizada e compreensível sobre o próprio governo, leis, regulamentos, políticas e serviços.

Aglutinando as definições do Banco Mundial (BM), Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE) e da União Europeia (UE), compila-se que o *e-gov* pressupõe o uso por parte de agências governamentais de tecnologias da informação úteis para

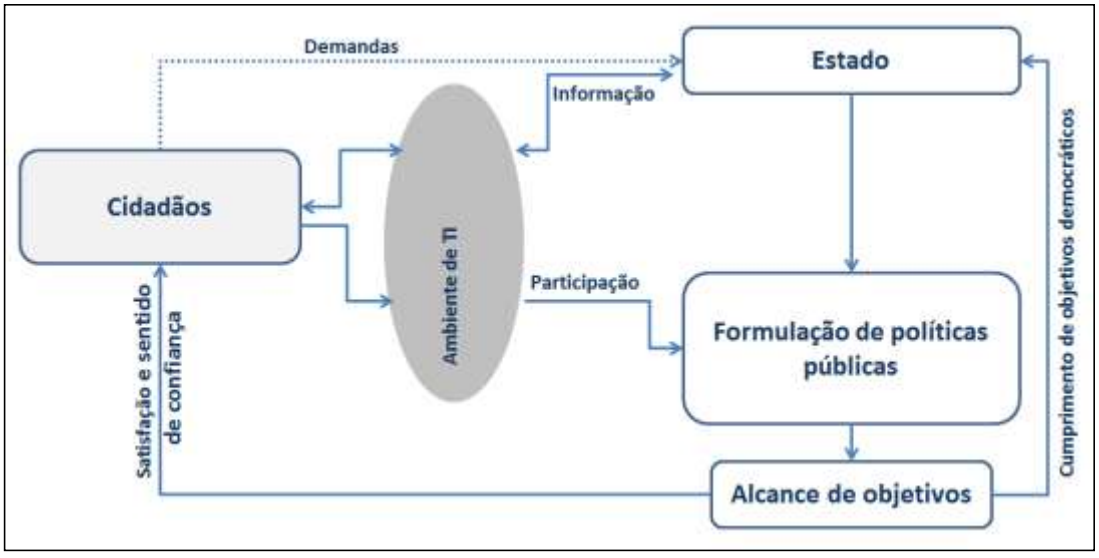
transformar a relação que o Estado tem com os cidadãos e negócios, servindo para ofertar melhores serviços, melhorar a interação com o setor privado e com a sociedade, contribuir no empoderamento do cidadão no acesso à informação, reduzindo os índices de corrupção, custos na tramitação de expedientes e ampliando a transparência pública (GRÖNLUND; HORAN, 2005).

Tal postura, desejável nas modernas democracias, tende para uma abertura que proporciona maior participação eletrônica, visível no aparecimento de mecanismos de controle social e monitoramento de políticas públicas com suporte da TI, materializando a *e-participação* e proporcionando a interação entre Estado e governados (JANSSEN; HELBIG, 2016). Deste modo amplia-se, automaticamente, um cenário para cada vez menos se ter espaços de penumbra na relação entre Estado e governados pelo incremento na forma e na função da comunicação.

Assim, como se percebe de Guimarães e Medeiros (2005) e Nascimento, Freire e Dias (2012), muitos países que atinam para reformas administrativas, aglutinam TI ao processo, porque esta desempenha papel crucial e indispensável.

O aspecto referente à participação fora trazido em Welch, Hinnant e Moon (2005), quando estes vaticinaram que embora existissem mecanismos eletrônicos de disponibilização de informação e interação entre o poder e os governados, os mesmos ainda não eram propícios para engajamento do cidadão em debater, discutir ou interagir coerentemente com os tomadores de decisões do governo, em prol dos seus interesses, suscitando que se fomentasse a comunicação bilateral, essencial à formulação de políticas públicas que conduzam um ente social, conforme se ilustra na figura 2.

Figura. 2 - Comunicação bilateral e formulação de políticas públicas.



Fonte: Baseado em Welch, Hinnant, Moon (2005); Janssen; Helbig (2016).

Essa comunicação cada vez mais bilateralizada coincidirá, num estágio mais avançado, com aquilo que a Organização das Nações Unidas (ONU) chama de governança colaborativa, na qual se visualiza a tomada de decisões responsivas, inclusivas, participativas e representativas em todos os níveis da sociedade, pois, segundo advoga a ONU, desafios sociais complexos devem ser enfrentados através da colaboração, devendo se estabelecer novas plataformas e regras de engajamento, que possam reunir as partes interessadas para servir ao bem comum (UN, 2016).

Foi nessa ótica que, por via de um estudo de campo em Moçambique, se traçaram linhas de ajuste para que *e-gov* pudesse compreender em um modelo mais inclusivo nos processos inerentes à formulação de políticas públicas em termos de *e-participação*, tal que incite com base nas percepções e anseios dos atores envolvidos na sistemática de governação, mudanças e incremento da participação dos cidadãos, eficientizando as práticas de comunicação e rumando a uma adequação do *e-gov* em Moçambique.

Assim, para além deste introito, apresentam-se, na sequência, o contexto da pesquisa, seguido do olhar acadêmico com que se discute o problema que norteou a pesquisa, no qual são trazidas teorias e principais conceitos usados no desenvolvimento da pesquisa, enveredando pela explicitação do procedimento metodológico seguido na trajetória do estudo e finda-se com a apresentação dos resultados e discussão que levam a tese apresentada.

2. Contexto da pesquisa

Este capítulo destina-se a exibir o contexto de execução da pesquisa, realçando-lhe o cenário e a problemática. Também nela se alongam os elementos de objetivação e justificativa de sua construção.

2.1. Ambiente

A administração pública é, de acordo com Paludo (2010), a máquina proposta pelo Estado para assistir aos anseios dos cidadãos. Da atividade associada a esta máquina nasce a ação administrativa dos governos, a qual afeta a vida e o cotidiano dos indivíduos (cidadãos), que é caracterizada em bens que são produzidos e serviços que são prestados (JANOWSKI; ESTEVEZ; BAGUMA, 2018).

De um modo geral, a ação da administração pública tende a estar dentro de um quadro legal que prima pela garantia dos direitos e liberdades do cidadão perante a mesma (MELLO, 2016), implicando que quando se coloca em situação de agir, mesmo com poderes supremos do Estado, sejam acauteladas garantias de que a ação convirja com os anseios da sociedade.

Nessa conjuntura, entende-se de Meneguzzo (1997) que, havendo espaço legal e vontade da administração em permitir a interação com a sociedade, se evidencia o direito legalmente estabelecido de os cidadãos, singular ou coletivamente, poderem exercer um controle sobre a ação da administração pública, tal que se enquadre como respeito pelos princípios democráticos e tendência inovadora da própria administração em se apresentar inclinada para promover interação e colaboração Estado-cidadão.

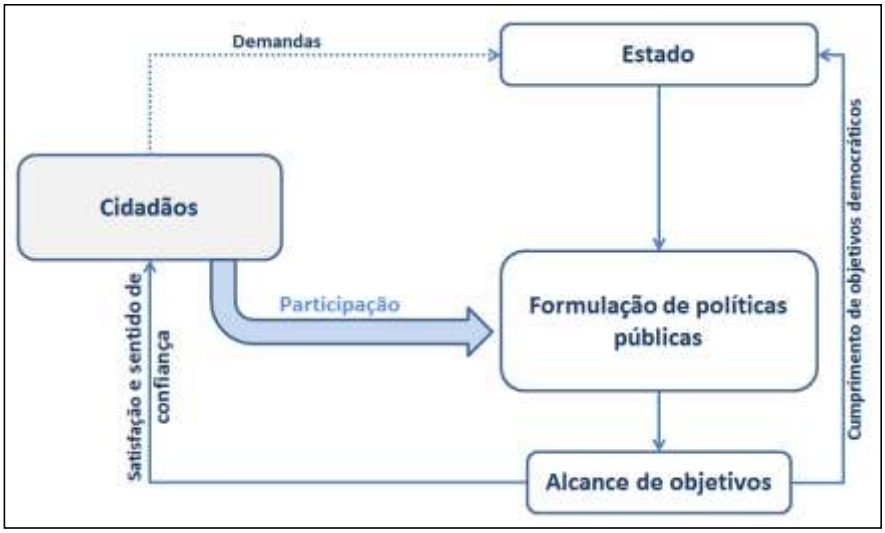
Assim, verte de Yousaf, Ihsan e Ellahi (2016) que, se as ações da administração pública tenderem a responder às expectativas e demandas dos cidadãos, se assistirá, consequentemente, um sentido de confiança reinando. Mas se a tendência for oposta, aquelas provocarão certo distanciamento destes e redução da confiança depositada nas ações do Governo e da administração pública.

É no âmbito desta confiança e das ações que visam responder expectativas do cidadão que os direitos sociais acabam por ser concretizados por via das políticas públicas, refletindo prestações positivas do Estado (BUCCI, 1997).

Desta feita, o aparecimento das políticas públicas é explicado como o dever do Estado desenhar programas cuja implementação signifique um retorno direcionado aos cidadãos como bens públicos, equipamentos ou serviços das contribuições arrecadadas na forma de impostos e taxas (PETERS, 2018), correspondendo a um curso de fluxos de ação e informação relacionados a um objetivo democrático politicamente definido e desenvolvido pelo setor público que, normalmente, tem a participação e influência da comunidade (PARADA, 2007).

A figura 3 transmite esta ideia de participação em formulação de políticas públicas, como efeito da existência de direitos da sociedade em participar desta ação e ao mesmo tempo destaca a necessidade da observância de objetivos democráticos. Cumpre então ao Estado que se prontifique a implementar políticas públicas.

Figura 3 - A participação em políticas públicas como efeito do cumprimento de objetivos democráticos



Fonte: Baseado em Bucci (1997); Meneguzzo (1997); Parada (2007) e Yousaf, Ihsan e Ellahi (2016).

Fazendo menção à participação, quando o Estado permite que ela ocorra, também permite que se esperem melhores soluções práticas, técnicas e tecnológicas em um crescente inclinado a garantir incremento das condições da própria participação (MARQUES, 2008), de tal forma que a esta seja também visível nos processos de entrega de serviços em *e-gov* (SIMONOFSKI et al. 2017) e, a acompanhar, concomitantemente, em políticas de inclusão digital (SALGADO, 2015).

Esta abertura que o Estado proporciona (ou pode proporcionar) para uma efetiva participação da sociedade na formulação de políticas públicas, também resultante de pressões emanadas da sociedade, transpira a noção de partilha de poder, numa lógica de convergência da

sociedade e do Estado, concorrendo para ampliar a monitoração, fiscalização e transparência que, em último fim, no uso da TI, efetiva a *e-democracia*.

Nessa lógica, decorre de Hennen *et al*. (2020) que o significado político dos novos meios de comunicação via Internet e seu uso cada vez mais estabelecido se visualiza, de entre outros aspectos, na formulação de políticas públicas, argumentando que o advento da TI teve, e continuará a ter, papel significativo nas mudanças fundamentais em relações de poder existentes e nos modos hierárquicos de formulação de políticas, dando voz aos cidadãos, por exemplo, como remédio contra a crise da democracia representativa e do desencanto dos cidadãos com a política.

Sendo assim, propiciar mecanismos legitimados de interação entre o Estado e o cidadão por meio da TI, pode ser um caminho a ser trilhado para alcançar estágios de satisfação dos governados perante o governante, principalmente nos aspectos de comunicação e participação, uma vez que, a adoção da TI para processos de governação, embora não seja um mecanismo de mudança ou transformação, é vetor potencial para a mudança ou um poder latente para catalisar processos mais amplos de mudança social e fortalecer laços entre cidadãos e formuladores de políticas públicas (NDEMO, WEISS, 2017; HENNEN et al., 2020).

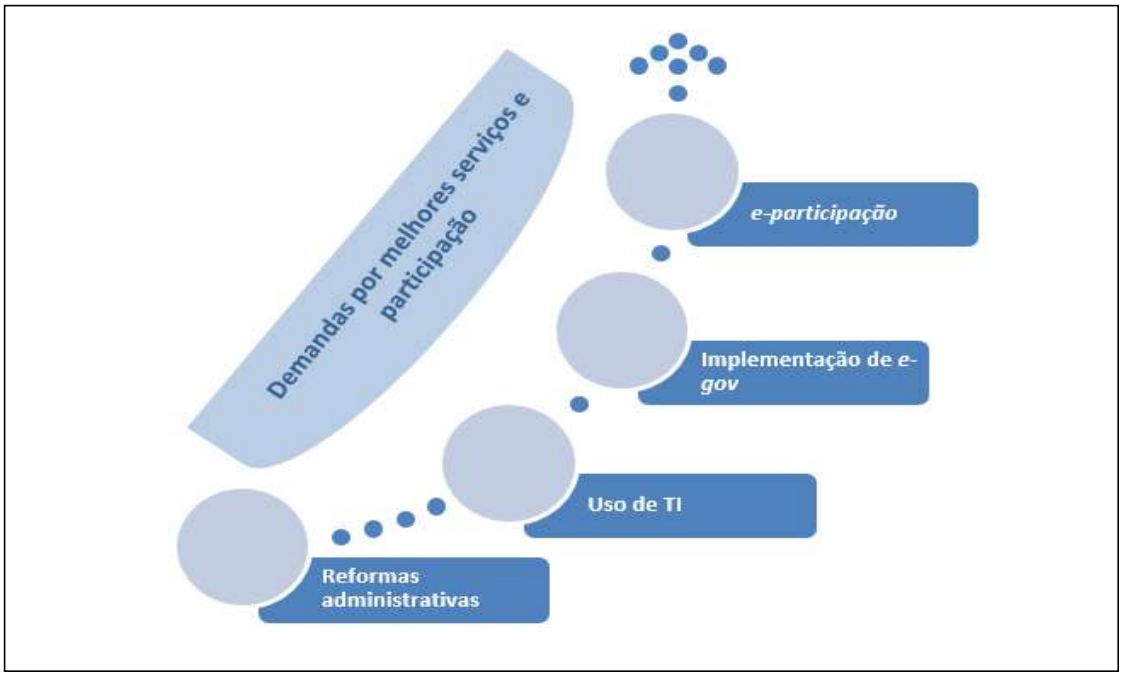
Contudo, Giri, Shakya e Pande (2018) alertam que, embora vários autores tenham se debruçado sobre a importância do *e-gov*, que se materializa em somatório de governo e TI, a conexão direta com o cidadão é um dos aspectos que não está concluído e precisa de mais estudos, pois ainda se almejam melhoras na entrega de serviços, na sustentabilidade e, consequentemente, no desenvolvimento econômico e na garantia de democracia.

Este apelo para mais estudos coincide com conclusões que verteram de trabalhos sobre *e-gov*, como o de Pinho (2008), nos quais se afirmava que, por vezes, os governos assumiam o compromisso de melhorar processos intrínsecos ao governo, mas no fim, o que se assistia era muita tecnologia para pouca democracia. Assim, notava-se a existência de portais de instituições públicas e recursos tecnológicos consolidados, mas que não prestavam eficazmente serviços à sociedade e ao cidadão, não fomentando a transparência nem a prestação de contas (THAKUR; SINGH, 2012; LALLMAHOMED; LALLMAHOMED; LALLMAHOMED, 2017), deixando o exercício democrático, bem como a *e-participação* pouco visíveis (PIRANNEJAD; JANSSEN; REZAEI, 2019).

Deste modo, assiste-se a um momento em que o *e-gov*, como parte das reformas administrativas, ainda que se apresente como uma realidade implementada em várias nações,

solicita melhores abordagens e aprofundamentos para que, como recurso, seu uso não seja apenas burocrático, processual e objetivo, mas irrompa como um mecanismo de interação cada vez mais válido, para que a *e-participação* possa ocorrer e garantir essa comunicabilidade bilateral entre o Estado e o cidadão (LEE-GEILLER; LEE, 2019), como se propõe na figura 4.

Figura 4 - Expectativas de interação entre cidadão e governo em *e-gov*.



Fonte: Baseado em Lee-Geiller e Lee (2019).

Assim, o eixo que sobressai como o mais importante no processo de implementação do *e-gov* acaba por ser a possibilidade de o cidadão comunicar-se com entidades do governo, tal que resulte numa profusa expressão de opinião e de preocupações a serem satisfeitas (TOREGAS, 2001).

Entendendo *e-gov* como somatório de aspectos do governo com os da TI para ofertar melhores serviços e criar espaços para participação de cidadãos ou interessados (GRÖNLUND; HORAN, 2005; BARBOSA, 2008; SIMONOFSKI et al., 2017) e, visualizando-se seu evoluir no sentido de ampliar sua estatura, caminhando pelo operacional e pelo controle mais orientado para a democracia e para socialização das políticas públicas, poderá se materializar como mecanismo efetivo de participação da sociedade na formulação de políticas públicas, sendo também acompanhado de políticas que aglutinam a necessária inclusão digital.

Contudo, note-se que mesmo num contexto de reformas da administração pública visando melhorar a relação Estado e sociedade, nem sempre se alcança maior exercício democrático, envolvendo participação dos cidadãos e essa desejada comunicabilidade espontânea (ARRETCHE, 1996; SIMIONE, 2014).

Em vera, notam-se implementados no contexto moçambicano portais de instituições públicas acompanhados de recursos tecnológicos, mas que pouco oferecem no âmbito da transparência e prestação de contas (THAKUR; SINGH, 2012; LALLMAHOMED; LALLMAHOMED; LALLMAHOMED, 2017), reduzindo visibilidade de aspectos de democracia e *e-participação* (PIRANNEJAD; JANSSEN; REZAEI, 2019). Esta situação deriva, possivelmente e desde há muito, do indevido planejamento ou execução inadequada, havendo casos em que assim é porque os sistemas administrativos baseados em experiência e profissionalismo deixaram pouco espaço para um processo participativo efetivo (KING; FELTEY; SUSEL, 1998).

Logo, uma implementação adequada de *e-gov*, dando sequência às reformas administrativas, sugere instituir processos de descentralização e participação dos cidadãos na formulação de políticas públicas, valendo-se impreterivelmente do uso da TI (BAILEY; NGWENYAMA, 2011; RAUPP; PINHO, 2013; ARAUJO; REINHARD, 2015) que, com efeito, constitui uma valência para ampliação da monitoração, participação, fiscalização e transparência, impelindo que se caminhe para a *e-democracia* como forma de governo dos novos tempos.

Ademais, como garantem Lindner e Aichholzer (2020) no seu estudo sobre fundamentos conceituais e tendências atuais de *e-democracia*, as visões normativas, objetivos e abordagens representadas pelas diferentes conceituações encontradas são baseadas e podem ser rastreadas até os princípios fundamentais da teoria democrática.

A próxima seção discute o objeto que fornece a silhueta para o problema e neste caso é o *e-gov* de Moçambique.

2.2. Cenário

Moçambique é um país que conquistou a independência em 1975, como resultado de um conflito armado que visava recuperar a liberdade do povo do colonialismo português (DE RENZIO; HANLON, 2007). Independente, foi assumido um sistema de governação socialista,

centralizado, mesmo que baseado no multipartidarismo, para administrar as dez províncias[2] (ABRAHAMSSON; ANDERS, 1994; DE RENZIO; HANLON, 2007; SUMICH, 2008) que, em termos legais, durou até a revisão constitucional de 1990, década em que o país mudou o regime para economia de mercado (CRUZ, 2003) e se iniciaram processos de reforma no âmbito da descentralização e desconcentração de poderes, bem como na reaproximação do Estado com o cidadão (ABRAHAMSSON; ANDERS, 1994; HODGES; TIBANA, 2004; GONDOLA, 2010).

Recorde-se que as duas décadas seguintes à independência nacional mostraram que o funcionamento do aparelho do Estado precisava ser melhorado, passando, dentre outros aspectos, pela melhoria de processos, introdução de sistema integrado de gestão da coisa pública, adoção de novos conceitos que se assistiam implementados na administração pública em outros países e que evidenciavam sucesso na aproximação do Estado ao cidadão (CIRESP, 2001).

Awortwi (2006) e Monteiro (2006) apontam que a forma como se deu o crescimento de Moçambique como nação, foi perturbado pela presença externa, fazendo com que o Estado moderno, nascido em 1975, tivesse deficiências significantes no que tange à existência de recursos humanos para garantir melhores resultados na implementação de políticas públicas.

No entanto, a administração pública continuava mostrando deficiências nos procedimentos, funcionando com estruturas de comunicação pouco eficientes entre a tomada de decisão e cidadão afetado, aumento dos índices de corrupção e uma cultura patente de morosidade, além da falta de uma estratégia clara de gestão de recursos humanos do Estado, entre outros aspectos diagnosticados pelo próprio Estado (CIRESP, 2001; GM, 2006).

Mesmo com as reformas setoriais que foram decorrendo, as décadas de 1980 e de 1990 foram marcadas por um distanciamento entre o cidadão e as instituições do Estado motivado pela crise de confiança e um acelerar da corrupção acompanhado de políticas públicas com deficientes processos de formulação (JOSÉ, 2005).

Foi nesse contexto que surgiu a reforma do setor público implementada desde 2001, a qual preconizava introduzir mudanças organizacionais que elevassem a qualidade de serviços prestados ao cidadão, das quais são exemplo, a descentralização e fomento à participação, a modernização e

[2] Desde 1975, ano da sua independência, Moçambique adota o modelo de províncias administradas por governadores nomeados pelo Presidente da República e que agem com dependência do poder central. Esse modelo sofreu mudanças em 2019, ao se rever o cenário da descentralização e se passar a eleger governadores que, em termos práticos, convivem com secretários de Estado provinciais que, na província, representam o poder central, não tendo também, nesse novo cenário, semelhança com os governadores de regimes federais (GCM, 2017; MJCR, 2020).

uso de tecnologias para melhoria de processos, entre outros, que no cômputo geral, favoreceram a existência do *e-gov* (FARIA; CHICHAVA, 1999; GM, 2006; DIAS, 2012).

Um dos fatores determinantes nesse âmbito foi o conjunto de pressões do contexto global que aumentavam de ano para ano visando ser visível no mundo e no contexto moçambicano a implementação da Nova Gestão Pública – NGP (AWORTWI, 2006; SIMIONE, 2012). Consequentemente, nasceu de fato uma estratégia global para reforma do setor público em Moçambique que se afigurou como um plano ambicioso do governo virado para melhoria e modernização da administração pública e, naturalmente, da relação entre o Estado e o cidadão (CASTEL-BRANCO, 2008; AWORTWI, 2010; SEMO, 2012).

Em verdade, a modernização referida é decidida por significante influência das tecnologias no ambiente organizacional (BÄCHTOLD, 2008) que trazem, desde então, ecos de *e-gov* para o cenário, conforme se apresenta na figura 5.

Figura. 5 - Processo de reforma do setor público.

Fonte: Baseado em Awortwi (2010); Semo (2012) e Simione (2012).

Embora o panorama de um passado recente demonstrasse precariedade nos sistemas comunicacionais e de informação, com o impulso da reforma do setor público e da nova política informática de Moçambique, abriu-se caminho para o *e-gov* (DIAS; PINHEIRO, 2012).

No ano de 2006, com a aprovação da estratégia de *e-gov* e o acelerar da implementação da EGRSP, estudos e consultas realizadas para o governo apresentaram como marcos para o sucesso de *e-gov* em Moçambique os seguintes desafios (GM, 2006):

- Pertinência da harmonização e alinhamento das ações da estratégia de *e-gov* com os programas das áreas de infraestruturas consideradas determinantes: energia (Programa

Nacional de Eletrificação ou de Extensão da Rede de Energia Elétrica); telecomunicações (Programa da Rede Nacional de Transmissão, Projetos de Acesso Universal e programa de cobertura de telefonia celular);

- A coordenação de ações com as entidades que lideram a implementação dos programas referidos acima, sendo exemplos a Administração Nacional de Estradas (ANE), a Eletricidade de Moçambique (EDM), Telecomunicações de Moçambique (TDM), o Instituto Nacional de Comunicações de Moçambique (INCM), a Moçambique Celular (mCel), a Vodacom e a Movitel, de um modo constante longo da implementação da estratégia de *e-gov* em Cabo Delgado.

No seguimento da reforma do setor público e da aprovação e implementação da Estratégia da Reforma e Desenvolvimento da Administração Pública de 2011 a 2025 (ERDAP), tendo esta como um de seus pilares a utilização da tecnologia de informação e comunicação e a inovação para melhorar a prestação de serviço, foi que começou a ser assistido um cenário de expansão dos recursos tecnológicos e criação de condições para melhor funcionamento do *e-gov* (CIRAP, 2012; MAEFP, 2022).

Contudo, entende-se de Simbine, Zavala e Axt (2017), que os esforços governamentais iniciados nos finais da década de 1990 para ampliar a literacia e inclusão digital em Moçambique, caraterizados pela introdução de salas de informática nas escolas secundárias, centros provinciais de recursos digitais e centros multimídia comunitário nos distritos com limitadas ações de formação e Internet de fraca qualidade, acompanhados de projetos da Nova Parceria para o Desenvolvimento de África (NEPAD) denominado *eSchool Mz*, no seu todo, pouco deram contributo para que se tivesse uma sociedade civil mais preparada e inclinada para buscar soluções na relação Estado-cidadão por via da TI.

É da conjuntura narrada que, por via de reformas que levaram à criação de um Instituto Nacional de Governo Eletrônico (INAGE), começou a ser realidade política e factual, a assunção da implementação e melhoria do *e-gov* naquele país, incorporando-se a noção de Fang (2002), para quem *e-gov* deve ir além da ocorrência de atividades governamentais por via eletrônica, ampliando a otimização contínua de prestação de serviços e da participação nos processos governativos por via de tecnologia da informação e de novas mídias.

Mas olhando com especial atenção para como Moçambique se posiciona no *ranking* da Organização das Nações Unidas (ONU), no concernente a *e-gov*, vê-se que esse país está

significativamente longe da média mundial e abaixo da média de países da África subsaariana (UN, 2020) e, no que diz respeito à *e-participação,* colocado ligeiramente acima da média dos países da África subsaariana, mas abaixo da média mundial. Entende-se, pois, que os desafios ainda vão no limiar.

A realidade acima retratada se aproxima da que emanava tempos atrás nos estudos sobre *e-gov* no Brasil (PINHO, 2008) e, recentemente, sobre *e-democracia* na Europa (HENNEN et al., 2020), nos quais se afirmava que os governos assumem mais o compromisso de melhorar processos inerentes ao próprio governo e, por isso, mais atenção fora dada à tecnologia e menos relevo a aspectos de democracia, restando um desafio de se repensar o *e-gov* numa abordagem que incremente a *e-participação* e a *e-democracia*.

Assim, tendo em conta que o cenário moçambicano atual confere a existência do *e-gov*, este precisa ser sempre reavaliado no que tange ao seu alinhamento com os objetivos predefinidos na estratégia de governo eletrônico do país, inclusive, propondo-se adequações à realidade em função das demandas sociais e contexto para que se possa ter o *e-gov* como também um espaço de participação na formulação das políticas públicas cada vez mais validado pelo cidadão.

Assim, este estudo buscou entender as possibilidades de, por via da percepção dos atores ligados ao governo e às organizações da sociedade civil (OCS), se poder chegar a uma implementação adequada de *e-gov,* dando sequência às reformas administrativas, que se experimentam em Moçambique desde a primeira década do século XXI, tal que se permita incremento de atributos de *e-gov* para fomentar uma *e-participação* na formulação de políticas públicas, usando como campo de estudo o cenário Moçambicano, com ênfase no contexto africano.

Toregas (2001), já referia que, embora vários autores tenham narrado a importância da governança eletrônica, um dos aspectos que precisa de mais abordagem é o que de fato ela pode ser, dilatando seu âmbito para uma conexão direta com o cidadão, melhorando aspectos de entrega de serviços, sustentabilidade, melhoria do desenvolvimento econômico e garantia de democracia.

Assim, pede-se que se olhe para *e-gov* de forma mais profunda do que a simples colocação da tecnologia a serviço das entidades administrativas do governo, posto que, conforme acrescenta o autor citado no paragrafo anterior, o mais importante acaba por ser a possibilidade para um cidadão comunicar com entidades do governo que resulte numa profusa expressão de opinião e de preocupações a serem satisfeitas.

2.3. Problema

Reformas no setor público são encaradas como um mecanismo à disposição dos governos para tornar a administração pública uma máquina que, mais bem preparada e adequada, produza melhores respostas na ótica da sociedade e do cidadão, estando capaz a fazer face aos desafios que, segundo Bächtold (2008), são fortemente influenciados pela tecnologia de informação.

Como referido por Guimarães e Medeiros (2005) e Nascimento, Freire e Dias (2012), ao estudarem sobre reforma da administração, gestão pública e *e-gov*, número significante de países iniciam reformas administrativas sem deixar de lado a componente TI, porque além do agregar de valor, a tecnologia desempenha hoje um papel essencial e indispensável para melhorar os índices de eficiência e eficácia de qualquer organização, inclusive o governo.

De fato, com a TI se tem a possibilidade de afetar as estruturas e as dinâmicas de processos internos (YONG, 1992), o que a torna preponderante para impactar relações entre governo e governados. Assim, instituições públicas engajadas em reformas ou em busca de melhores resultados, disponibilizam seus *sites*, onde constam várias matérias, a sua identidade, áreas de atuação, programas e relatórios, bem como janelas para questionamentos e avaliação para o exercício democrático da sociedade e do cidadão por via do uso de tecnologia da informação.

A realidade exposta nos *rankings* de *e-gov* e *e-participação* fazem coincidir a necessidade de melhoria com a vontade expressa na Estratégia de Governação[3] Eletrônica de Moçambique (2000) que preconizava, entre vários objetivos, melhorar a eficiência e a eficácia na prestação de serviços, assegurar a transparência e responsabilidade dos serviços públicos, dar acesso à informação para sociedade e capacitar as comunidades a participarem efetivamente do governo.

Neste sentido, verifica-se até a existência de portais de várias instituições públicas e uso de recursos tecnológicos consolidados, mas que não se prestam eficazmente ao serviço da sociedade e do cidadão, consequentemente, não fomentam a transparência e a prestação de contas e deixam o interesse *top-down* do exercício democrático distante do desejável.

No mesmo prisma, Ruediger (2002) já referia que a limitada alocação de recursos tecnológicos de acesso aos cidadãos deixa de garantir um espaço da vida política e gera a exclusão digital, impedindo um questionamento mais complexo dos processos de elaboração e formulação de políticas públicas por parte dos interessados.

---

[3] Na lusofonia africana é mais usado o termo governação do que governança, sendo este último um conceito mais recente e mais amplo, que ganha espaço com as abordagens de *good governance* e *e-governance*.

No entanto, *e-gov* remete, na maior parte das acepções, ao uso da TI por parte de agências governamentais, para melhorar a relação Estado-cidadãos e Estado-negócios, oferecendo melhores serviços e interação com o setor privado e com a sociedade visando, por conseguinte, empoderar o cidadão no acesso à informação, reduzir os índices de corrupção, ampliar níveis de transparência e abrandar os custos na tramitação de expedientes (GRÖNLUND; HORAN, 2005).

Assim, um olhar atento à implementação da estratégia de *e-gov* de Moçambique precisa ser sempre reavaliado no que tange às adequações à realidade, em função das demandas sociais e do contexto, a fim de que se possa olhar o *e-gov* não apenas no sentido de cima para baixo, mas também no seu oposto, perfazendo um espaço de participação cada vez mais validado pelo cidadão.

No estudo de Cole *et al*. (2017) sobre transparência em *e-gov* de entidades públicas em Moçambique, sobressaiu a ideia de que existem baixos níveis de transparência e que não se visualiza vontade para ampliar a mesma, ao mesmo tempo em que se sugere não ser forte o nível de pressão da sociedade civil para que se altere o cenário. Esse lapso exige cada vez mais do Estado e de suas instituições o incremento da participação, respostas mais atempadas e impele para que se explore o *e-gov* nessa vertente.

Transpondo e limitando o dito acima para a esfera das organizações públicas, o *e-gov* pode ser visto como uma política pública que garante a superação dos limites da burocracia por via do uso da TI, assegurando ainda sua legitimidade com as melhores práticas e o estabelecimento de redes funcionais para participação do cidadão na formação das políticas públicas (ABU-SHANAB, 2015; COLE et al., 2017).

Um dos exemplos para a superação dos limites anteriormente vistos para se assegurar um melhor cenário para a participação eletrônica, é a aprovação da lei moçambicana do direito à informação em 2014 (Lei nº 34/2014, de 31 de dezembro/2014), que veio impelir a proação das instituições públicas para prestarem informações de caráter público ao cidadão de forma obrigatória, recomendando que um dos mecanismos mais adequados para tal, fosse o uso dos *sites* de entidades públicas.

Essa aprovação da Lei do direito à informação ergueu a esperança de que, por essa via, instituições da administração pública viriam a melhorar seu desempenho no âmbito da governação eletrônica, especificamente, para que os cidadãos pudessem aceder a relatórios de execução programática e orçamental, bem como, abrir espaços para questionamentos inerentes às informações dadas.

Por outro lado importa recordar que como uma democracia liberal, Moçambique é um país jovem, que passou por conflito armado interno (guerra civil) por mais de 16 anos, mudança de regime socialista para uma economia de mercado com liberalização econômica, social e política que guardam resquícios ou penumbras de limitações de participação, mas no qual se assiste cada vez mais, um ímpeto, embora incipiente, de OCS e cidadãos demandando pela participação, bem como iniciativas do governo para que essa participação ocorra (FONSECA, 2007).

Mas Moçambique, como um país africano em desenvolvimento, encara certa precariedade nas redes de comunicações que, ainda em fase de crescimento, se afiguram pouco abrangentes para todos os cidadãos, principalmente as comunidades do interior (MANJATE JUNIOR, 2019), limitando o empoderamento destes para a participação em formulação de políticas públicas por meio das plataformas disponibilizadas com base em TI, o que significa que os processos de inclusão digital se caracterizem como mínimos (GASTER et al., 2009; JOANGUETE, 2011; MANJATE JUNIOR, 2019).

Esses aspectos ficam evidentes quando se confronta a expansão de redes para acesso da sociedade comparativamente àquela encontrada nos centros governamentais de implementação do *e-gov*, vista através de pesquisas realizadas (MARISA; UATE; PERREIRA, 2014; MATEUS; MANGUE; ORTIZ-REPISO, 2022), sobre acesso à informação em Moçambique, minimizando uma efetiva participação do cidadão na formulação de políticas públicas por este canal.

O estudo de Rhongo, Almeida e David (2019) ilustra bem o quanto os cidadãos em zonas rurais se comportam perante o uso de tecnologias e indica o caminho a ser seguido para que se incite maior participação destes na elaboração de políticas públicas.

Revela-se, pois, que, as OCS têm sido os porta-vozes dos cidadãos no que se refere a impelir o Estado a incrementar melhorias, podendo se entender que, mesmo que os cidadãos não busquem individualmente a *e-participação*, coletivamente já é visível a manifestação desse interesse.

Contudo, conclusões trazidas por Manjate Júnior (2019) em seu estudo sobre inclusão digital em Moçambique, sugerem que as políticas implementadas pelo Governo no sentido de empoderar as comunidades e a sociedade no geral no uso de TI, ficaram muito distantes de suas metas, por planificação deficitária, escassez de equipamentos de informática nas comunidades e escolas e limitações financeiras, significando que, embora *e-gov* esteja na agenda do Governo, não está acompanhado por uma suficiente política de inclusão que efetive direitos democráticos para uso *e-gov*.

Indo para a componente de políticas públicas, de acordo com Secchi (2013), a sua preparação e implementação passam por um ciclo em que a participação no processo tem o fito de conhecer e contribuir para melhorar o estado da política e o nível de redução do problema que a gerou quando implementada, concluindo-se esta última como uma fase de *feedback* que propicia também informações úteis ao debate público. Se assim é, pode então refletir-se sobre a maturidade de *e-gov* que é necessária e que se deve procurar alcançar, exibindo-se, gradualmente, estágios em que se possa capturar o uso futuro de aplicativos de TI com os usuários externos como cidadãos, empresas e outras agências governamentais, ao executar as principais atividades com o governo, conforme recomendam Andersen e Henriksen (2006).

Desta forma, pode se ter um modelo efetivamente útil, para se chegar às adequações no *e-gov*, tal que se garanta a participação do cidadão e o controle social de políticas públicas no sentido *bottom-up*.

Todavia, como já visualizavam Peters e Pierre (1998), os modelos de *e-gov* não responderiam por completo aos anseios da sociedade, posto que envelheceriam rapidamente, requerendo, para sua adequação incrementos na relação dos governos com a sociedade, a assunção de mudanças ou reformas que produzissem plataformas mais eficazes para a prestação de serviços e a interação no âmbito da participação, monitoria e prestação de contas, que se pretende de fato aquilatar como verídico mesmo 25 anos depois.

Ademais, Millard (2006) e Ashraf (2017) propuseram que haja um novo paradigma de interação Estado-cidadão e referem que o uso da TI que fomenta *e-participação* constitui um mecanismo de empoderamento e promoção da inclusão, argumentando que numa era de informação, fraqueza de *e-participação* pode ser lida como déficit democrático, de transparência e confiança.

Acontece que na realidade do contexto moçambicano, mesmo com uma atenção crescente sobre inclusão digital, melhoria das plataformas e redes comunicacionais, a abordagem de participação na formulação de políticas públicas ainda não converge para o bom relacionamento de *e-participação* e *e-gov* e, como já foi estudado, apesar de a *e-democracia* já ter uma história significante. Percebe-se, pois, que, no geral, a implementação de ferramentas digitais para participação política em escala mais ampla ocorre em um ritmo muito mais lento do que a expansão do *e-gov*, ou seja, dos serviços eletrônicos no setor público (AICHHOLZER; ROSE, 2020).

Assim, tendo em conta que a Constituição da República de Moçambique abre espaço para que o cidadão participe na formulação de políticas públicas, ao mesmo tempo que refere que a administração pública baseia-se no princípio da modernização e eficiência dos serviços, é possível estabelecer uma trajetória para adequar a prática de formulação das políticas públicas na implementação do *e-gov* de Moçambique, a fim de ampliar a representatividade dos interesses dos atores locais.

Com isso persevera-se no rumo da seguinte questão para nortear essa pesquisa**:** quais mudanças na sistemática de governo eletrônico implantada em Moçambique permitiriam a efetiva *e-participação* na formulação de políticas públicas a partir do uso mais intenso da tecnologia da informação, visando ampliar a representatividade popular?

2.4. Objetivos da pesquisa

Para norte da pesquisa, neste ponto são apresentados os objetivos do estudo, começando-se pelo objetivo geral e, *a posteriori*, listando os objetivos específicos.

Constatando a edificação do contexto de pesquisa e ordenando-se pela sua configuração em uma questão guia, é possível taxar como objetivo geral deste trabalho: identificar mudanças na sistemática de governo eletrônico implantada em Moçambique que favorecessem a ampliação da *e-participação* dos cidadãos na formulação de políticas públicas com base no uso mais intenso da tecnologia da informação.

Colimado a este objetivo geral é possível estipular de modo mais específico as seguintes peças para condução do trabalho, taxando o governo com o usual rótulo de *e-gov*:

- Apurar o uso da atual plataforma de *e-gov* incidindo no aspecto de participação;
- Identificar demandas de inclusão digital na formulação de políticas públicas
- Propor novo delineamento para sistemática vigente em termos de adequação de *e-gov* no concernente à formulação de políticas públicas
- Delinear mecanismos para melhor aproveitamento da TI em processos de participação no *e-gov*
- Avaliar o nível de satisfação dos atores alcançado com a proposta de *e-participação* no *e-gov*.

Assim, considerando a compleição atual da ocorrência de *e-gov* em Moçambique e projetando o delineamento dessa sistemática para incremento da representatividade popular na mesma realidade, apresenta-se, a seguir, a justificativa do estudo.

2.5. Justificativa

Um dos requintes de uso da TI é a possibilidade de angariar rapidez aos processos que dela se socorrem para sua efetivação. Assim, num cenário em que os processos de participação e de tomada de decisão respondentes aos anseios dos cidadãos se assistem ainda morosos e com percursos processuais alongados em hierarquias características de organizações públicas, um estudo que tenda para o aproveitamento da TI com o âmbito exposto na abertura desse parágrafo, se faz útil, ainda mais quando se faz em conjugação com a perene necessidade da melhoria da participação popular na formulação de políticas públicas por via de um canal digital.

Sendo Moçambique um país que transpira a imagem de realidade de muitos países da África Subsaariana nos quais se implementam reformas buscando melhorias da relação Estado cidadão e que em seu solo corre a implementação da plataforma de *e-gov*, uma pesquisa que ilustre novos caminhos para o uso da TI neste âmbito poderia contribuir para que se alcançasse melhores resultados em consonância com o contexto e que poderiam tornar-se referência na região austral de África ou em outras geografias, com realce na *e-participação*.

Ademais, em administração, a academia reserva um espaço para estudos sobre como a TI pode ser usada pelas organizações para melhorar seus processos e como ela afeta, no geral, a relação das organizações e seus *stakeholders* (KELLER, 2012; BARBOSA, 2017; OLSZAK; BARTUś; LOREK, 2018; MACLEAN; TITAH, 2022). Assim, um estudo que renita em *e-gov*, tema ainda em ribalta nos estudos de tecnologia e administração pública ao nível do continente africano (OWUSU; PENU, 2022), associando a problemas que se visualizam no *lócus* da pesquisa, crê-se que vá ao encontro a um contributo válido para o conhecimento e desenvolvimento da temática.

Esse contributo fica mais perto de se materializar ao se perceber que um desafio, já considerado, é colocado por Senandes (2020), que ao estudar sobre vazios institucionais, refere que estes podem favorecer a *e-participação*, visto que um incremento do diálogo baseado em TI pode emergir e suprir a ausência de instituições, proporcionando uma nova institucionalização.

Acresce-se que temas inerentes à tecnologia e a *e-gov* sugerem a valoração da inclusão digital de modo que se reduzam desigualdades e se ampliem direitos de participação, aproveitando-se a TI (SCHUPPAN, 2009), sendo que alguns estudos (MISURACA, 2007; ASHRAF, 2017; UNPAN, 2018) já referem que, quando as entidades governativas se engajam em iniciativas de *e-gov*, alcançam relativa redução de desigualdades e assiste-se a um empoderamento dos desfavorecidos com essas boas práticas. Portanto, averiguar tais premissas, foi uma tarefa que se incorporou nos objetivos do presente estudo.

No específico do cenário de execução da pesquisa, a aprovação no ano de 2014 da Lei moçambicana do direito à informação incitou instituições públicas a assumirem novo paradigma comunicacional. Tal diretriz mostra-se em transparência e prestação de contas e ecoa vertentes de como, por via da participação na formulação de políticas públicas, se assistirão melhorias, modificações ou adaptações no *e-gov* que sejam mais de acordo com anseios do cidadão e de significância na ampliação dos direitos democráticos, justo o cerne desta tese.

Esta pesquisa, de certa forma, procura avaliar o grau de alinhamento estratégico das tecnologias com as estratégias vinculadas ao processo de reformas administrativas do Estado tendo em conta que o foco definido por governos atuais é o cidadão e a melhoria da interação com este nos processos de governação. Tal lente levará ao *e-gov* e à participação eletrônica, na ótica de um espaço de informação mais adequado para interação e participação na formulação de políticas públicas, apreendendo a maior representatividade popular que é marca dos regimes democráticos. Este aspecto empresta atualidade e relevância a esta pesquisa.

Nesse sentido, ao falar de participação (consubstanciada na *e-participação*), procura-se na pesquisa, contribuir com aspectos teórico-conceituais sobre a *e-participação*, que vem sendo cada vez mais discutida por estudiosos (SÆBØ; ROSE; FLAK, 2008; FEDOTOVA; TEIXEIRA; ALVELOS, 2012; SUSHA; GRÖNLUND, 2012; PANOPOULOU; TAMBOURIS; TARABANIS, 2014; PORWOL; OJO; BRESLIN, 2016; POZZEBON; CUNHA; COELHO, 2016) e que procuram melhor entendimento do uso das tecnologias em organizações públicas, o que torna esta pesquisa viável e hodierna.

Numa outra lente, porque o proponente é um agente público em Moçambique, existe um interesse particular de aprofundar o entendimento sobre *e-gov* e sua relação com a garantia de direitos democráticos dos cidadãos, olhando como, por via do uso da TI, as organizações públicas podem garantir participação e prestarem uma monitoração cada vez mais presente aos cidadãos,

face à existência de recursos tecnológicos disponíveis ou disponibilizados pelo próprio Estado com esse propósito.

Nessa ordem de ideias, se o fim último da pesquisa é o encontro de proposições inerentes a *e-gov* e a *e-participação* que, implementadas ou postas em prática, com base em TI, conduzam para além da participação, para uma maior representatividade pela realização de um efetivo controle social de políticas públicas de baixo para cima, os resultados da pesquisa podem incrementar a discussão em torno dessa relação nos estudos organizacionais.

Assim, havendo um número considerável de OCS em Moçambique que procuram ampliação de espaços para participação em políticas públicas e sendo expectável que essa possibilidade se facilite com o recurso à TI, este estudo pode ser de relativa utilidade nesse sentido, uma vez que se propõe a explorar conhecimento, além do espaço geográfico de Moçambique e da Universidade onde se submete o projeto.

Em seguida são apresentados os fundamentos escolhidos para guiar o estudo e permitir melhor aflorar os possíveis resultados do mesmo.

3. Trama Conceitual

Segundo Astley e Ven (1983), um pluralismo teórico deve ser encorajado para que os pesquisadores descubram novos aspectos da vida organizacional e aprimorem sua investigação crítica, vislumbrando a interação entre diferentes perspectivas teóricas, a fim de obter uma compreensão mais abrangente dos fenômenos e fatos organizacionais, uma vez que qualquer escola de pensamento invariavelmente oferece apenas uma explicação parcial da realidade.

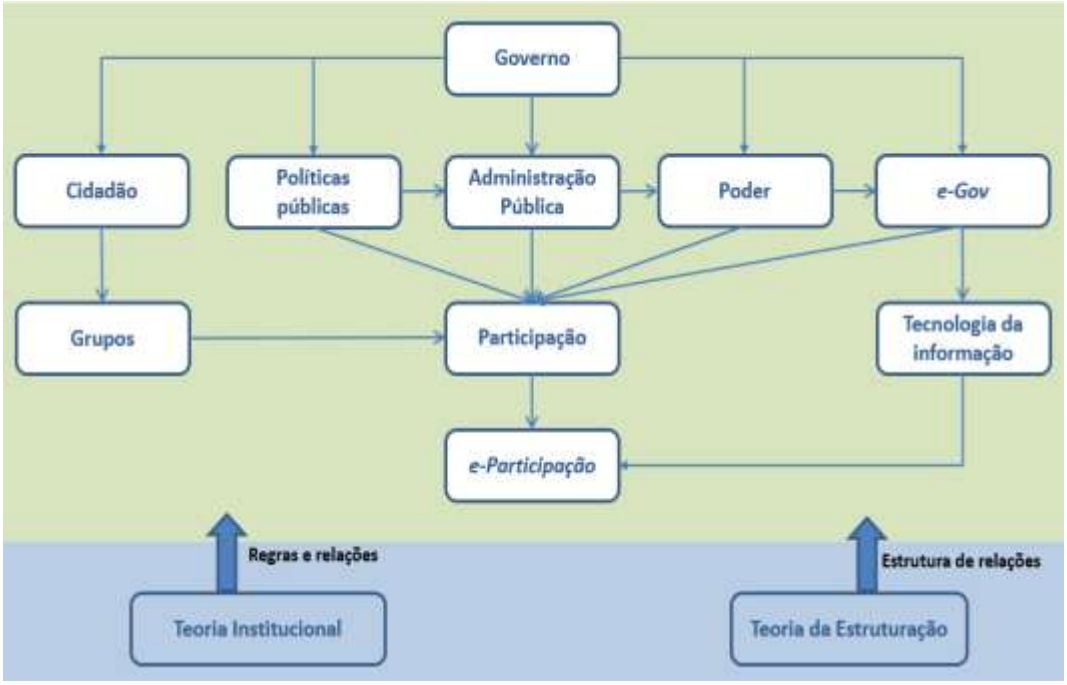
Para Hatch e Cunliffe (2013) existem conceitos, explicações e percepções que relacionados a um dado fenômeno podem levar a uma melhor compreensão deste. Tais elementos configurariam então as teorias por trás da leitura do fenômeno (POPPER, 2009) e permitiriam compreendê-lo em torno das organizações (EDWARDS, 2010).

Ademais, Silva (2018), já referia que em estudos relacionados com a administração pública, mesclar teorias, abordagens ou olhares cria um ambiente propício para gerar mais conhecimento em uma área que vem mostrando avanço acelerado na sua importância não só acadêmica, em razão dessa interdisciplinaridade, mas também para a capacidade de atuação dos governos democráticos mundo afora.

A ser assim, são trazidas, por escolha, teorias organizacionais que acomodam o *e-gov* acobertando diferentes linguagens e abordagens (RED, 2010) e conceitos úteis à operacionalização da pesquisa em campo, conforme se exibe no diagrama conceitual de pesquisa acostado na figura 6.

A escolha destas teorias se justifica na observação de que número considerável de estudos sobre a temática tem se embasado nestas, ao mesmo tempo que se percebe, na imersão das mesmas, poderem oferecer premissas suficientes para um entendimento mais circunflexo sobre o problema levantado neste estudo.

Figura. 6 - Diagrama conceitual da pesquisa.



O início deste percurso teórico dar-se-á com uma mirada na teoria institucional.

3.1. Teoria institucional

Falar de instituições significa referenciar as organizações formais, agências governamentais, corporações, órgãos voluntários e conjuntos mais amplos de hábitos, regras e valores que estruturam as ações das pessoas (LALLMAHOMED; LALLMAHOMED; LALLMAHOMED, 2017). Nestas condições, o termo instituição surge prescritivo, por haver uma preocupação com a legitimação das formas de transformação das organizações em instituições perante a sociedade, assegurando-lhes, por conseguinte, permanência no ambiente em que aquelas se inserem (PECI, 2006) e estrita observância de um conjunto de regras que favorecem, assim, a manutenção do controle de execução de suas rotinas (MEYER; ROWAN, 1977).

Essa incorporação das regras institucionais acaba por ser cognitiva em certa medida, pois, como propõe Crubellate (2007), por conceito, mesmo que não se force a aderência dos atores às regras, cria-se, no mínimo, uma expectativa de aderência àquelas. Como farol para o trilho dessa cognição, Selznick (1996) considerava a criação de valores um gerador de uma cultura organizacional com a qual, ficaria assegurado que, mesmo diante de tendências para mudar ou agir

de forma diferente do estabelecido, os atores optariam por não contrariar às expectativas, regras e rotinas já formuladas.

No entanto, existem autores que se referem à institucionalização com mais influência do que a cognição referida acima. Nascimento, Rodrigues e Megliorini (2010) suscitam que a teoria institucional preocupa-se com a maneira que elementos como normas, crenças, valores, missão, metas e rotinas são estabelecidos por orientações taxadas de autoritárias em relação ao comportamento social e são difundidos, aprovados e adaptados ao longo do espaço e do tempo.

No mesmo posicionamento em que se encontram os autores referidos acima, já estavam Meyer e Rowan (1977), quando caracterizavam existir um sentido fortemente prescritivo na lógica institucionalista, o qual leva a que atores organizacionais e suas relações acabem por seguir aquela linha.

Assim, numa perspectiva institucional, as organizações tendem a manter estruturas padronizadas, legitimadoras e formais, impelidas quer por cognição quer por um modo coercitivo, mesmo que suas atividades variem em resposta às considerações práticas, que contemplam as ações tornadas habituais por tipos de atores ligados à organização (TOLBERT; ZUCKER, 1999), conduzindo à chamada institucionalização. Esta lógica é ilustrada na figura 7.

Figura. 7 - A instituição e processo de institucionalização.

Fonte: Baseado em Selznick (1996), Tolbert e Zucker (1999), Crubellate (2007).

Foi possivelmente nessa lógica que Dimaggio e Powell (1983) afirmaram que mesmo mudando de objetivos e práticas, com o tempo, os atores organizacionais que tomam decisões

racionais constroem em torno de si um ambiente que limita sua capacidade de mudar, podendo chegar a um ponto em que a legitimidade reina em detrimento da melhoria de desempenho.

Caminha-se, então, para a percepção de que o institucionalismo enfatiza mais aspectos regulativos e normativos e que visam à padronização, socorrendo-se, quando necessário de fatores de coerção (PECI, 2006), instituíveis como políticas.

Posto dessa forma, a negociação dessas políticas ou normas que se vestem de prescritivas, significaria a necessidade de uma legitimação da organização no meio em que se insere e do qual emergem demandas por mudanças; tal legitimação, que se mostraria como barganha ou nível de abertura da organização para com as respostas demandadas, seria ditada pelo grau de institucionalização já instaurado (COSTA; SPRENGER; KRONBAUER, 2019).

Assim, a teoria institucional acaba por ser chamada para estudos que envolvem tecnologia e se relacionam a *e-gov*, uma vez que, havendo processos institucionalizados, se faz necessário perceber sua manifestação mesmo num cenário de mudanças contínuas e desafiadoras, como as que acontecem quando se incorpora TI na organização. Ademais, conforme asseguram Melo (2021), Freitas e Carvalho (2022), no neoinstitucionalismo já se olha para como o uso de dispositivos tecnológicos digitais potenciam e promovem a participação social e a *e-democracia*, significando que o institucionalismo já ressurge com a ideia de que o Estado não se limita à estrutura mas também ao estabelecimento mais visível da relação do Estado com a sociedade e demais atores.

Neste entendimento, há um leque de estudos que procuram à luz da lente institucionalista, desvendar problemas inerentes à temática de *e-gov*, estudando os níveis de institucionalização como acima referidos, bem como outras vertentes como aquelas defendidas por Kim, Kim e Heejinlee (2009) e Macadar, Freitas e Moreira (2015) que estudaram a transparência em função da rigidez normativa.

Medeiros e Guimarães (2006), em seu estudo norteado sob a aura institucionalista, procuraram aferir em que medida a institucionalização de determinados processos de *e-gov* poderia influenciar numa melhoria da inclusão digital. Essa mesma abordagem também foi encontrada em Azad e Faraj (2009).

A seu turno, Tolbert, Mossberger e Mcneal (2008) concluíram que quando o vínculo entre reinvenção do Estado e *e-gov* é cada vez mais estreito, a institucionalização da tecnologia da informação tem lugar e se permite a adequações e modernização. Já no estudo de Santos (2008), o

foco ficou na possível redefinição de padrões para *e-gov*, tal que se verificassem mudanças que permitiriam melhorar processos de governança, chamando a necessidade de uma legitimação dessas dinâmicas.

É dentro deste feitio que a teoria institucional é chamada para este estudo, com a justificativa de oferecer um olhar sobre a temática, tal que se possam perceber processos ligados ao poder, que tendem a ser determinados com o estabelecimento de regras, e à cristalização de modos de atuação, pela padronização que é caraterística em instituições públicas, ao mesmo tempo em que se lê, no contexto de graus de institucionalização, entendimentos sobre as mudanças permitidas que podem favorecer a *e-participação*.

Ora, se em princípio a institucionalização tende a manter estruturas padronizadas, um fator que solicitará atenção no desenvolvimento da pesquisa será o nível de resposta perante às demandas formuladas, vez que se sabe que os processos delas, embora legitimados e com regras formalizadas para tentar fazer diminuir o poder dos atores da organização (TOLBERT; ZUCKER, 1999), são incrementados para permitirem maior participação dos atores do ambiente em que se inserem, assumindo-se, então, que essas respostas às demandas que levam a certas mudanças possam ser institucionalizadas.

Numa abordagem convergente, Senandes (2020) refere que no contexto da governação, a *e-participação* pode ocorrer como fruto de vazios institucionais, ou seja, se à luz da teoria institucional se visualizam as organizações como regradas e padronizadas, em circunstâncias de ausência de tais regras e padrões, bem como de instituições, mesmo que em parâmetros menores, pode dar lugar a um cenário de reinstitucionalização, pela oportunidade que a *e-participação* pode aproveitar com aquelas ausências e, em fim último, responder demandas dos cidadãos.

Pode então dizer-se que a limitada capacidade para mudar, que significa maior foco na legitimidade do que na melhoria de desempenho aludida por Dimaggio e Powell (1983), não resume a institucionalização à visão de que não haja espaço para inovar, mudar ou reinstitucionalizar a organização. Nesta linha, percebe-se, a partir de Tolbert, Mossberger e Mcneal (2008) que entrando a TI em cena, a institucionalização não vai ocorrer sem adequações e modernizações, o que permite assim, olhar-se a ampliação da *e-participação* à luz desta teoria e nessa vertente.

Então, pode-se esperar que à luz da teoria institucional se possa entender como se articulam conceitos de poder, tecnologia e participação, suscitando um jogo para manutenção de regras, e

demandas de participação mediadas por TI, face ao contexto dinâmico da adequação (SANTOS, 2008), podendo, assim, estabelecerem-se regras e padrões em uma nova modelagem institucional.

No entanto, o estudo não se limitará às lentes da teoria institucional, buscando também, por ora, levantar aspectos estruturais que observem a reinvenção e ajudem a ter um melhor olhar sobre a temática.

3.2. Teoria da estruturação

A teoria da estruturação, proposta por Giddens (1984), surge num contexto de discussão sociológica, propondo o entendimento de que os seres sociais, são competentes e capazes de alterar esse contexto, mesmo que, em certa medida, com alguma limitação.

Entendido deste modo, o conceito de mudança consta da abordagem da estruturação e se faz útil para que se vá adiante na análise de como ao longo do tempo, a relação entre governos e governados consegue garantir certo ponto de equilíbrio para si mesma. Esse entendimento emana da noção de que, à luz desta teoria, ocorrem mudanças nas estruturas como resultado de ações propositais em função dos objetivos dos atores envolvidos (COHEN, 1989; VEENSTRA, JANSSEN; TAN, 2010).

Falando-se em tais mudanças, na abordagem estruturacionista, não parece ser sugestivo que se o faça sem tangenciar conceitos como regras, poder e participação, posto que na relação entre o governo e governados, tais aspectos, direta ou indiretamente, são colocados em cena e influenciam o meio onde ocorre a relação.

Nesse diapasão, Pires (1988) referiu que a estrutura, na abordagem estruturacionista, perfaz um conjunto de regras e de recursos que se acionados no decurso da ação e da relação, suportam a articulação institucional dos sistemas sociais e exalta procedimentos de manipulação dos recursos, admitindo a atualização de tais procedimentos.

Desta lógica, sobressai que é a estrutura que vai garantir ambiente de ocorrência de relações e ações entre os atores, definindo regras e procedimentos, bem como liberando campo para que essas ações e relações possam ocorrer livremente até aos limites que a estrutura oferecer (VALMORBIDA; ENSSLIN, 2020).

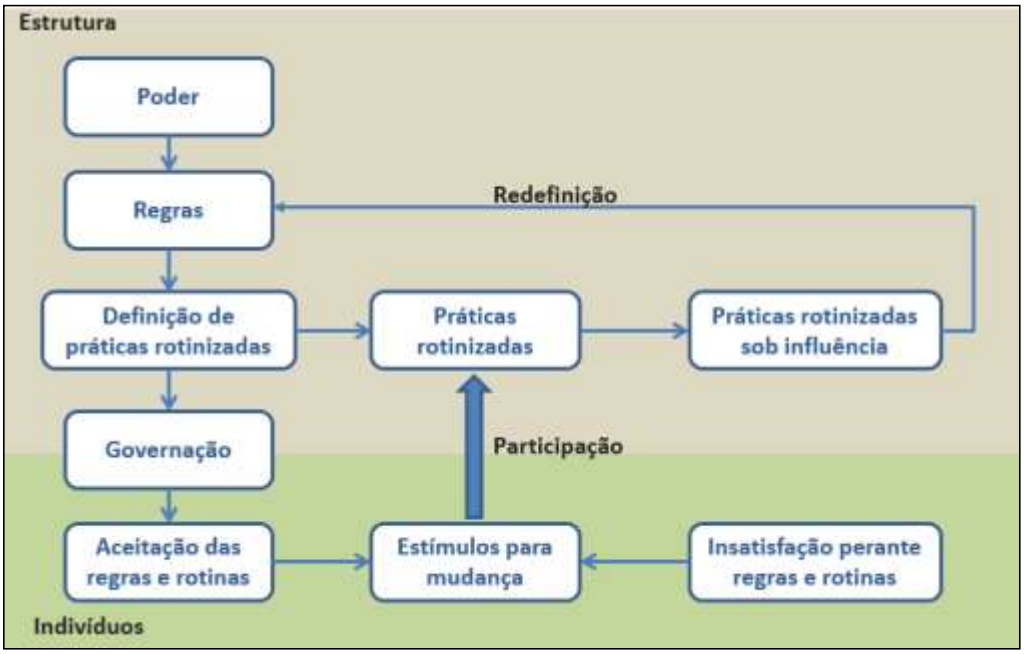
Asensi (2005) já referia que, na teoria da estruturação, a relação entre o indivíduo e a estrutura é uma relação de influências em dois sentidos recíprocos, onde existe um exercício de

poder, entendido como a capacidade de agir de uma ou de outra forma, não sendo necessariamente repressivo ou coercivo.

Para a teoria da estruturação, o conceito de instituições sociais cinge-se especialmente às práticas rotinizadas que são executadas ou reconhecidas pela maioria dos membros de uma coletividade (COHEN, 1999). No entanto, como fora colocado antes, essas práticas rotinizadas e legitimadas pela coletividade, só se garantem nesse *status* por resultarem de uma aceitação limitada pelo jogo de influências. Em outras palavras, acredita-se que as rotinas vão se adequando, isto porque, embora as instituições tendam, por força das regras, a uma padronização (MACHADO-DA-SILVA; FONSECA; CRUBELLATE, 2005), também aceitam certo desenvolvimento por meio da ação de estímulos externos, significando que a estrutura se apresenta simultaneamente limitadora e habilitadora da ação, como constam de Rossoni, Guarido Filho e Coraiola (2013).

É então possível dizer que mesmo ocorrendo mudanças, elas vão até onde o poder permitir a sua ocorrência, limitando, até mesmo as regras para que a relação mutante não o afete além do que se previra.

Figura 8 - Relação entre poder e participação sob a ótica estruturalista.



Fonte: Baseado em Cohen (1999); Giddens, Turner (1999); Machado-da-Silva, Fonseca, Crubellate (2005); Rossoni, Guarido Filho e Coraiola (2013).

Posto isto, entende-se, a partir de Giddens e Turner (1999), que um ponto fundamental na teoria da estruturação é a explicação da atuação humana e de como os processos dessa atuação

produzem, reproduzem e modificam a estrutura, considerando que a mesma estrutura fornece as regras e recursos para atuação; ou seja, a estrutura é simultaneamente meio e fim da conduta dos agentes, como mostra a figura 8, como parcialmente se advoga nesta tese.

Por este olhar é que surge então, da abordagem da estruturação, a possibilidade de objetivamente falar em participação como conceito olhado nesta pesquisa. Essa possibilidade emerge da afirmação encontrada em Cohen (1999), segundo a qual em momentos de interação, os atores reproduzem as práticas com base em referenciais estruturais compartilhados coletivamente, mesmo que em contextos de espaço e tempo delimitados que garantem certo grau de homogeneidade e regularidade à ação humana.

Seria então possível procurar entender no contexto de *e-gov* e à luz da teoria da estruturação, a ação das OCS que, de algum modo, surgem em representação do social para influenciar nas instituições do Estado. Nesta condição e ao se olhar essa lógica, pode se equacionar melhor entendimento para as demandas de participação dos atores sociais na formulação de políticas públicas num meio suportado por TI, posto que, a delimitação das regras de participação e do meio para o efeito, dependerão de procedimentos e regras de quem tem o poder (SILVA, 2005), redizendo que as estruturas fornecem os elementos que possibilitam a realização das práticas sociais, reproduzidas por meio das ações dos atores sociais (ROSSONI; GUARIDO FILHO; CORAIOLA, 2013).

Então, posto que na estruturação se trabalha com a ação dos atores, a sua relação com o poder e com a participação, dentro de uma lógica relativamente diferente, mas não antagônica as da teoria antes buscada para esta tese, acreditou-se ser de significativa utilidade trabalhar também sob esta lente.

Olhou-se, a título de exemplo, o estudo de Heinze e Hu (2005) que apontou suficiente justificação para que se recorresse à teoria da estruturação para estudar *e-gov*, por identificar situações em que o imperativo tecnológico e de escolhas estratégicas propiciam, eventualmente, alguma mudança na relação entre governo, cidadão e tecnologia.

A seu termo, Hossain *et al*. (2011) estudando sobre assimilação de *e-gov*, observaram uma busca da teoria da estruturação para entender a influência trazida pela implementação de *e-gov* para a estrutura, cingindo-se em aspectos como significação, dominação e legitimação.

Já no estudo de Ojo, Janowski e Awotwi (2013), o enfoque foi para a adoção de tecnologia no governo, tomando por base as estruturas existentes para facilitar escolhas dos cidadãos e dos governantes.

Surgiu como último exemplo, pela proximidade de temática, o estudo de Rodrigues e Chaves (2019) que analisou a participação eletrônica no espectro da teoria da estruturação e referiu que mesmo que se tenha usado mais a teoria da estruturação para pesquisas sobre uso de tecnologias em organizações e seu efeito, numa visão determinística e contingencial, hoje, é possível com a mesma, buscar entendimentos sobre comportamentos de atores sociais que cada vez mais podem se rebelar quando em conjunto ou negociar com a estrutura para que certos aspectos da relação não sejam unilateralmente definidos por aquela.

Desta feita, em arremate, à luz da teoria da estruturação pode se dizer que *e-gov* é entendido como o uso da TI pelos governos, combinado com a mudança organizacional para melhorar as estruturas, operações e entregar melhores serviços, num processo de transformação e melhoria nas relações com cidadãos, empresas e outros ramos do governo (TWIZEYIMANA; ANDERSSON, 2019).

Feita a apresentação das bases teóricas com as quais se desenvolveu a tese, emergem, e importa apresentar, conceitos considerados fundamentais também usados para cabal discussão da problemática instituída.

3.3. Conceitos fundamentais

Pela abordagem feita sobre as teorias institucional e da estruturação, institui-se o seguinte roteiro para investigação campal:

- Aspectos de poder na era da informação tendem a ser mensurados também pela forma como se apresenta o *e-gov* e como se permite a participação dos atores sociais em formulação de políticas públicas;
- As normas e os padrões de atuação de alguma forma engessados, mesmo que se coadunem com a realidade das organizações públicas, por estas poderem ser vistas como sistemas abertos e interagirem com a sociedade, são chamados a se *reinstitucionalizarem*, repensando-se as estruturas e o modo de exercer o poder, para que o *status* pacífico na relação entre governados e governantes perdure, mesmo que signifique alguma teatralização;

- O uso das tecnologias propõe que aspectos característicos das organizações públicas remetam a uma nova postura de governo, ao mesmo tempo que os canais de participação configuram-se na perspectiva que se está numa era onde decisões colaborativas são cada vez mais solicitadas.

Por conseguinte, a seguir e, com significante imersão, são apresentados os conceitos taxados como fundamentais ao estudo que vincula *e-gov* e participação (e *e-participação*) na formulação de políticas públicas no espírito desta tese.

3.3.1. Governo e administração pública

Para entender a ideia de governo, deve se entender antes que a existência de um Estado pressupõe, na sua essência, o somatório de três elementos (RODRIGUES; SANTANA, 2012): o povo, que perfaz a componente humana; o território, como base física; o governo, que surge como elemento condutor. Assim, esse governo tem que garantir, como tal condutor e por via da administração pública, a administração do país (GRAHAM JR.; HAYS, 1994; KEINERT, 1994; ONG'ANYA; MWARUVIE, 2009), prestando serviços públicos (KEINERT, 1994).

Sendo o Estado criado como uma superestrutura com vista a levar a cabo a satisfação das necessidades coletivas e administração do que é de todos, por tanto, do público, por sua vez, este cria um conjunto de organizações para materializar serviços públicos que se submetem ao comando e liderança do governo (HOFLING, 2001; COSTIN, 2011; MOURA, 2014) que, num contexto democrático, se legitima por via da eleição (CÉSAR; LORENZO, 2010).

Nesse sentido, governo é aquela entidade instituída pelo Estado para fornecer bens públicos e redistribuir a renda (MUELLER, 1987) sendo o núcleo decisório deste, formado por membros da elite política, os quais estão encarregados da gestão pública por via das preferências da sociedade, num contexto democrático (ATHAYDE, 2010). Assim, governar é tomar decisões sobre as questões do estado por via da legitimidade conferida pelos cidadãos, realizando ações que, em fim último, satisfazem a estes (RAMALHO, 2021).

No entanto, a governação só é melhor entendida quando as ações da administração pública produzem respostas de satisfação ao olhar do cidadão (GRAHAM JR.; HAYS, 1994), sendo a forma como cada país exerce o seu poder na gestão dos recursos econômicos e sociais (VILONE,

2020). No caso especial de Moçambique, campo desta pesquisa, o governo é o Conselho de Ministros (ZINOCACASSA; JÚNIOR; LUDWING, 2010).

Para realizar seus objetivos políticos e promover o bem comum da coletividade o governo se socorre de um aparato de estruturas, recursos, órgãos, agentes, serviços e atividades (PALUDO, 2010) que compõem a administração pública. Mas, o termo administração pública pode ser entendido de modo subjetivo, englobando os órgãos e agentes encarregados da atividade administrativa, bem como de modo objetivo, referindo-se à atividade exercida pela administração pública (SARAI, 2011).

Assim, um entendimento comum, de acordo com Graham Jr. e Hays (1994), é que administração pública é o conjunto de atividades envolvidas no estabelecimento e na implementação de políticas públicas, sendo que, os deveres da administração pública incluem a execução de leis, decretos, normas e regulamentos; a preparação e supervisão de documentos de orçamento e planejamento; a análise e recomendações de políticas e programas; e a seleção e supervisão de funcionários. Esta forma de se apresentar a administração pública, arraigada em normas faz com que se leia grande parte de seus processos dentro do prisma institucionalista, posto que o institucionalismo enfatiza mais aspectos regulativos e normativos (PECI, 2006).

Nessa linha de ideias, Paludo (2010) apresenta as características da administração pública, que são resumidas no quadro 1.

Quadro 1 - Caraterísticas da administração pública.

Caraterísticas	**Descrição**
Executora	Executa as atividades desejadas pelo Estado, tendo como fim o bem-estar social por via dos serviços públicos e atos administrativos de seus órgãos e agentes
Instrumental	Por ser instrumento do Estado para realizar seus fins de promoção do desenvolvimento do país e do bem comum da sociedade
Hierarquizada	Obedece a uma hierarquização de suas estruturas
Competência limitada	Possui poder de decidir e comandar a área de sua competência em conformidade com a lei
Responsabilidade técnica	Presta serviços e pratica atos administrativos em conformidade com a lei

Fonte: Baseado em Paludo (2010).

No entanto, os últimos anos foram marcados por grandes mudanças organizacionais influenciadas por pressões do mercado e da competição, sofisticação mudança de modelos de administração e alocação de recursos, que destaparam alguma inércia nas burocracias públicas e evidenciaram que a governação baseava-se em modelos, de alguma forma, caducos, tornando-se isolados em relação aos anseios da sociedade (PETERS; PIERRE, 1998), o que, associado a forte

influência das tecnologias para adaptação das organizações públicas ao novo contexto, impeliu para que ocorressem reformas da administração pública (NEVES, 2001).

Portanto, com as reformas o grau de institucionalização da administração pública é forçado a reduzir, de tal forma que, conforme Cavalheiro e Flores (2007) defendem, a abordagem da administração pública, transita de um modelo burocrático para um modelo gerencial, deixando de basear-se somente nos processos, para concentrar-se nos processos e nos resultados.

É desta forma que, olhando-se para como a ideia de que o poder precisa legitimação para garantir-se (WOLF, 2018), surgiram aberturas manifestas pela vontade ou aceitação política para que reformas da administração pública ocorressem e se voltasse a encontrar satisfação e proximidade do cidadão sobre as ações do governo.

No caso de Moçambique, com um passado recente marcado por cultura de patronagem e pelo clientelismo introduzido na ação e, nas instituições governamentais, por redução dos recursos do governo e pela má gestão dos recursos, além da influência dos parceiros de desenvolvimento sobre a ação do governo (AWORTWI, 2006), a pressão para implementar a Nova Gestão Pública – NGP (SIMIONE, 2012) e recuperar a confiança do cidadão fizeram nascer, em 2001, a reforma do setor público (CIRESP, 2001), a qual mais tarde, por via da implementação da estratégia de desenvolvimento da administração pública, aportou importância à componente tecnológica, assistiu-se significante melhoria na formulação de políticas públicas, ampliando-se a participação e a transparência (CIRAP, 2012).

De modo relevante constata-se que um dos enfoques definidos, segundo a mesma fonte, foi a implementação e melhoria continuada do governo eletrônico.

3.3.2. Visionando o conceito poder

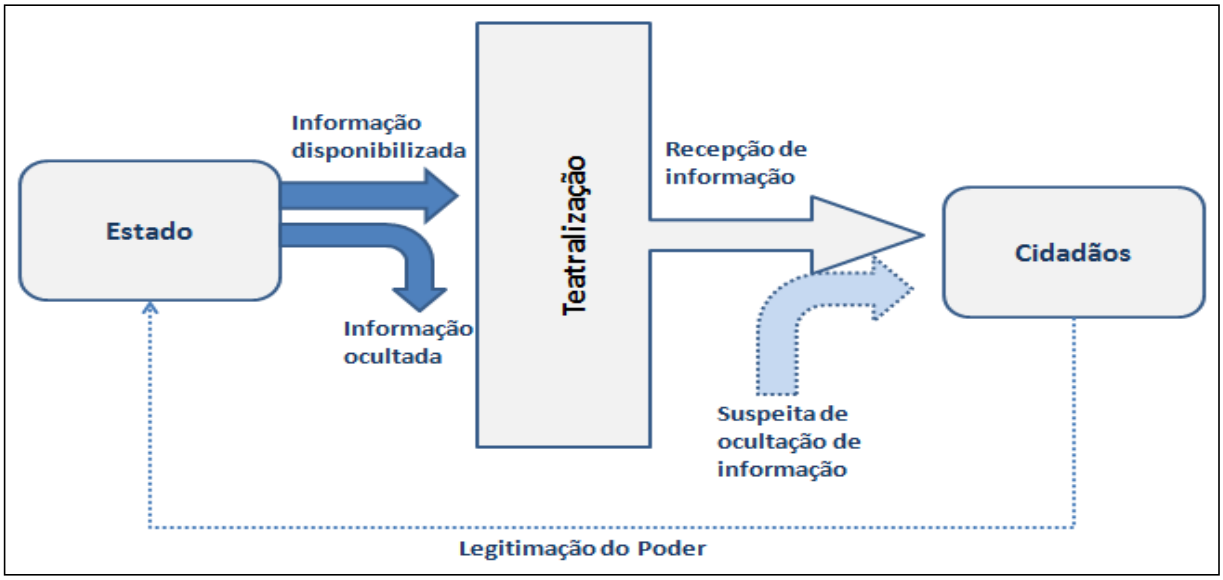
De acordo com Albuquerque (1995), o poder é o conjunto de recursos, de natureza psicológica, material ou econômica, existente na sociedade, que os indivíduos põem a serviço de uma autoridade máxima, para manter a ordem pública. Já Silva (2001), sugere que nem sempre o poder é manifesto porque foi colocado e legitimado nas mãos de quem o exerce, podendo ser exercido independendo da resistência de quem sobre ele incida.

Weber (2005), a seu turno, afirma que o poder seria a possibilidade de encontrar obediência a uma ordem determinada, estando legitimado por razões jurídicas derivadas de uma legitimidade consentida sendo manifestado:

- Poder tradicional, o resultante de crença, ou santidade de quem o exerce;
- Poder carismático, o que envolve afeto de quem se submete a esse poder perante qualidades excepcionais de quem o tem (o carismático);
- Poder legal, o que deriva de um *status quo* ou conjunto de regras formalmente instituídas, sendo modelado na burocracia.

Nas acepções exibidas, a população aparece como um recurso que o Estado tem para exercer o poder, mediante uma comunicação teatralizada que, segundo Balandier (1982), procura efeitos precisos e que desvenda parte limitada da realidade, porque o poder também deve sua existência à apropriação da informação. Mas, como ainda reconhece Balandier (1982), os governados sabem que parte da informação é ocultada e que essa ocultação coloca o poder sujeito a ameaças constantes: da verdade que quebra o quadro de suas aparências; da suspeita que o obriga a manifestar sua inocência; do desgaste que o obriga a revigorar-se periodicamente. A figura 9 mostra essa lógica de teatralização referida.

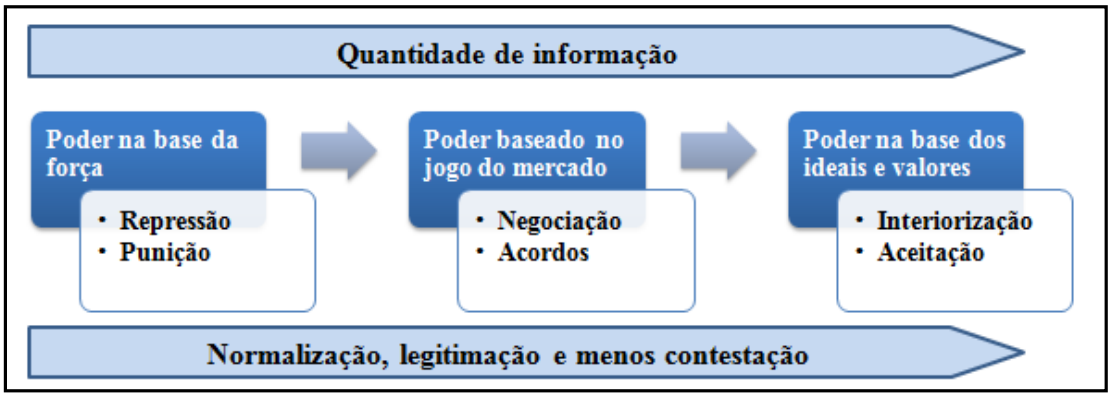
Figura. 9 - A teatralização e a legitimação do poder.



Fonte: Baseado em Balandier (1982).

Pagès *et al*. (2006) já referiam que possivelmente o poder passaria por fases de diversas implementações, assumindo uma fase de interiorização e normalização onde a realidade em torno do seu exercício chega a um estágio de aceitação ou de uma dada normalização. Então, ainda se pode cogitar o poder teatralizado (BALANDIER, 1982) sendo mais interiorizado e normalizado do que contestado e reavaliado em função da sua legitimidade. A figura 10 esquematiza essa percepção que emana de Balandier (1982) e Pagès *et al*. (2006).

Figura 10 - Processo evolutivo de percepção da realidade do exercício do poder.



Fonte: Baseado em Balandier (1982) e Pagès *et al*. (2006).

Num olhar relativamente diferente, focando no cidadão, Aguiar (2018) refere que nem todo o ser que habita num espaço é cidadão e que para ter este *status* seja necessário participar nos processos de administração da coisa pública, significando, então, que a sua participação evidencia um poder de cidadão, o qual o leva a deliberar os assuntos que emergem da sua relação com o Estado.

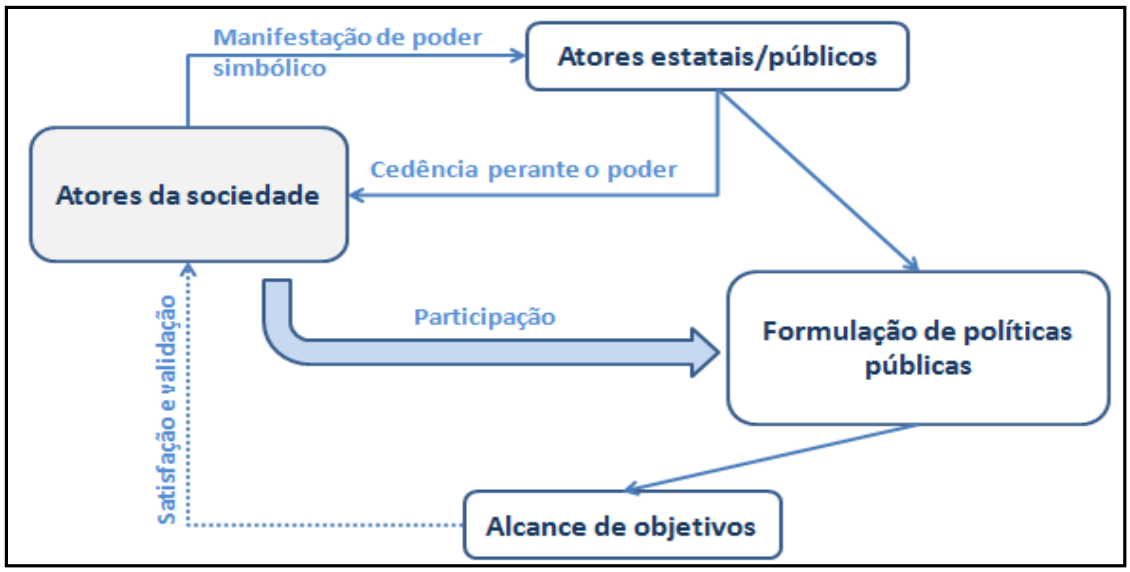
Tal visão lastreia-se, por exemplo, em França (2017) que refere que o poder pode ser visto como a existência de forças distintas ou fragmentadas, mas que não se encontra efetivamente na mão do Estado, e sim em redes da sociedade, em formas locais ou periféricas de atuação e manifestação que podem ter sido ou não criadas pelo Estado.

É assim que, para Candiotto (2010), quando o foco transita para a complexidade da população, a governabilidade do século XXI é possível, aceitando-se que o poder seja visto como fator para governar se, e somente se, apresentar-se no Estado como forma terminal emanada de vários pontos da sociedade que, por via da interação, resistências e aceitações, permitem a governabilidade.

Nesta perspectiva, pode se chamar para a análise sobre o poder, a existência de OCS ou de grupos de cidadãos que nas sociedades modernas acabam por ter um papel preponderante na atuação do Estado, ao impelirem este a determinadas inclinações na execução de políticas públicas e na abertura para que, por via da participação, possam intervir na fase inicial de políticas públicas, bem como ao longo de sua implementação e, por via do alcance desse poder, possam cobrar melhorias ou ações que melhor respondam seus anseios, possibilitando trazer à baila a participação e, no âmbito do *e-gov*, a consequente, *e-participação*, de modo que os indivíduos e os grupos atinjam seus objetivos em contraste com as conquistas de outros grupos e indivíduos (VALMORBIDA; ENSSLIN, 2020).

Propor-se-ia, assim, a necessidade de equilíbrio no alcance desses objetivos de tal forma que, por exemplo, a participação em políticas públicas não seja necessariamente uma decisão da burocracia, mas uma cedência para os cidadãos ou grupos de cidadãos no âmbito de seu poder, conforme se retrata na figura 11.

Figura 11 - Participação da sociedade em políticas públicas por via da manifestação de seu poder.



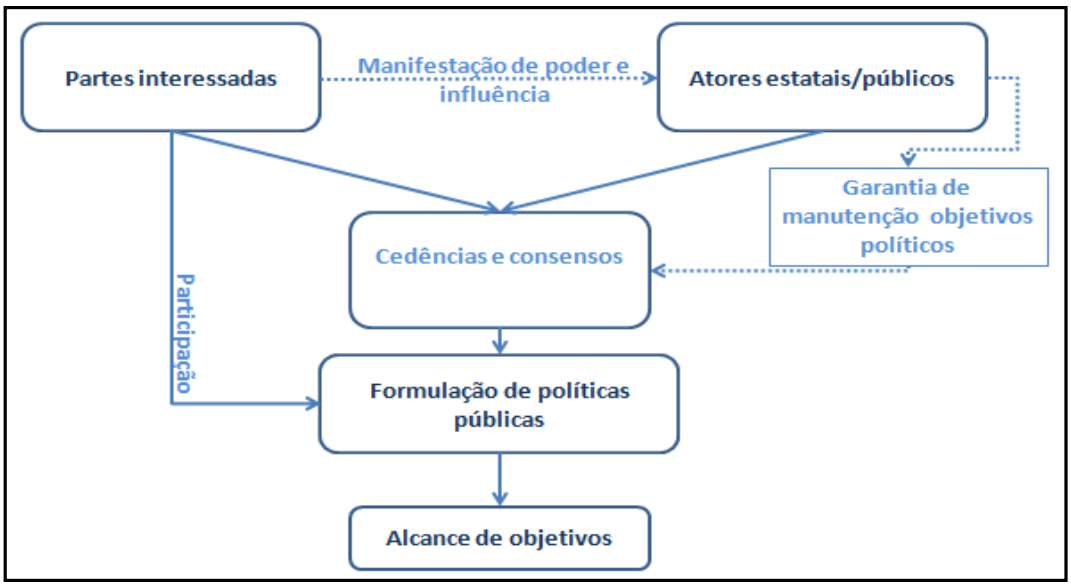
Fonte: Baseado em Candiotto (2010), Valmorbida e Ensslin (2020).

Ampliando essa discussão para o escopo da era digital ou da informação, marcada por interações mais espontâneas e onde se assistem decisões cada vez mais partilhadas e pensadas em grupo, Aguiar (2018) propõe que o poder não seja pensado como soma zero, isto é, tudo ou nada, por crer que a fuga a essa postura seja mais condizente com o olhar sobre o cenário de *e-gov*,

derivado de acesso à TI e maior participação por via daquela. Esse enfoque por uma busca de resultado diferente de tudo ou nada manifesta-se contra as negações da realidade não permitirem novas facetas e incluem a busca de maior acesso e uso da informação, sem ferirem a ordem pública.

Já no tocante à participação, Yami *et al*. (2019) entendem que as relações de poder entre as partes interessadas restringem a formulação de políticas públicas e que alguns atores podem controlar processos de formulação destas, de tal forma que as mesmas só avancem se a liderança política colocar um interesse real nelas, conforme se representa na figura 12.

Figura 12 - Relação de poder e participação de partes interessadas com a manutenção de objetivos políticos.



Fonte: Baseado em Yami *et al*. (2019).

Por fim, de acordo com Silva (2001), o poder também pode ser visto como poder social, não sendo algo ou uma coisa que se possui, mas ente inerente à relação que se estabelece entre indivíduos ou grupos sociais. Nessa relação, se os atores da sociedade tiverem maior suporte da TI, conforme refere Demo (2005), surgirão mais respostas adequadas dos envolvidos, numa lógica de um poder difuso e não colocado apenas dum lado de uma relação como ensinara Foucault (2019), mas disperso em redes de atores que imbuídos desse poder relacional se fazem mais competentes para interagirem (MOTTA; ALCADIPANI, 2004).

A ser dentro dessa possibilidade, eventualmente o poder encontra, pela maior recorrência à TI, espaço para ser exercido com legitimidade suficiente (WOLF, 2018), garantindo a ensejada *e-*

participação e a caminhada para *e-gov* mais colaborativo como alvitrado por Oliverio (2010), garantindo maior legitimação.

No entanto, estando o Estado numa relação com a sociedade, mesmo que mediada por TI, na qual sofre pressões para determinadas mudanças, tais mudanças tornam-se suscetíveis a conflitos, especialmente se os traços da burocracia, que acostumaram o Estado ao privilégio de ser o único ator com poder, não sugerirem a este uma aceitação para liberar parte do mesmo (ASMOROWATI, 2013), cabendo aos cidadãos organizados o poder subjetivo de condução de mudança para redução da dominação que perdura na relação com Estado (VALMORBIDA; ENSSLIN, 2020), que em última análise é estruturada.

Logo, para o quesito de adequações em *e-gov* que ampliem a *e-participação* na formulação de políticas públicas, tematizado para a pesquisa, alinhando à ideia de que uma necessária competência é exigida para que, no diálogo entre os atores surjam influências ou necessidade de adaptações de modo que a estabilidade da relação perdure, importar-se-á a lente da teoria da estruturação, a fim de enriquecer o olhar com que se fará o estudo.

3.3.3. Pessoas e suas representações

Como referido anteriormente, as pessoas, vivendo em sociedade, na impossibilidade de gerirem conflitos, administrarem suas coisas e garantirem estabilidade, caminharam para a criação do Estado, permitindo que lideranças legitimadas por via democrática governem seus interesses.

Pelo fato de se manifestarem como seres humanos e racionais, motivados pela busca do máximo benefício com o mínimo esforço possível, as pessoas avaliam racionalmente a utilidade dos bens que dispõem e dos que podem dispor (JESUS, 2020), sendo que, quando se encontram no contexto da existência do Estado, que possui uma máquina para administrar a coisa pública e implementar políticas públicas, aquelas incidem pressões sociais sobre este.

Essas pressões acontecem por via da organização das pessoas em movimentos tendentes à participação social como estratégia de ampliar a efetividade de políticas públicas e do controle sobre o que é público (GARCIA; DOS SANTOS; DO CARMO, 2019). Assim, segundo a mesma fonte, vão se formando OCS voltadas para controlar como a administração pública atua, buscando acompanhar os gastos públicos, ao mesmo tempo que vão mobilizando cada vez mais pessoas

(cidadãos) para o controle de políticas públicas e defesa do bem comum, constrangendo as autoridades a priorizarem o seu interesse.

Assim, se a criação do estado encerra uma ideia de delegação de poderes individuais para uma superestrutura que é o Estado, também a existência de órgãos de controle institucionalizados pelo próprio Estado ocorre no âmbito de uma cultura democrática e de representação outorgada para sujeitos políticos garantirem a defesa dos interesses dos cidadãos (DAVET, 2021).

Portanto, como consta de Yousaf, Ihsan e Ellahi (2016), as ações da administração pública devem tender a responder às expectativas e demandas dos cidadãos, garantindo-se um sentido de confiança, posto que, de contrário, se terá distanciamento destes e redução da confiança depositada nas ações do governo e da administração pública.

É nessa lógica que se considera o processo de constituição e formulação de políticas públicas como um processo de negociação, de troca e de concessão, ocorrendo, em última instância, por via de votos e por apoio político ou não dos atores políticos que governam o interesse das pessoas (BITENCOURT, 2021).

Como refere Jesus (2020), a teoria da estruturação também foi desenvolvida para explorar a interação entre as estruturas sociais e a ação (*agency*) humana de tal forma, que a conduta estratégica das pessoas, baseia-se principalmente na maneira como elas interpretam seu ambiente, neste caso, o das ações da administração pública, perante os seus interesses individuais e coletivos.

Estando-se, há muito, numa era com forte influência da tecnologia sobre a ação humana onde a busca por produtos, serviços e informações pode ocorrer a qualquer hora do dia e noite (GRAEML; VOLPI; GRAEML, 2004), a adesão ao uso das tecnologias tem se tornado cada vez mais atrativa, caminhando-se para um momento em que a relação entre as pessoas e o Estado seja também intermediada por artefatos computacionais.

Pode então dizer-se que, diante das pressões sociais, por ações individuais das pessoas ou de grupos que as representam, associadas a necessidade de melhoria de processos da administração pública, muitos governos caminharam para reformas administrativas, as quais aglutinam TI ao processo, incrementando os canais na relação Estado-Sociedade (GUIMARÃES; MEDEIROS, 2005; NASCIMENTO; FREIRE; DIAS, 2012) e com a emergência do uso de redes sociais, as pessoas começaram a ampliar sua presença nestes espaços digitais para garantir sua participação cívica e política (TSANDZANA, 2018).

Entretanto, há desconfiança sobre os métodos tradicionais de participação e representação no contexto de Moçambique, e, ademais, as redes comunicacionais e a vontade política do governo para ampliar a inclusão digital não se tem afigurado, aos olhos da sociedade, suficientes para responder às expectativas sociais; assim, por via de ações organizadas em grupos de pressão, os cidadãos vão ampliando reivindicações para que se altere o cenário de modo a se ter também maior transparência nas ações e nas políticas públicas do Estado (COLE et al. 2017).

3.3.4. Políticas públicas

As políticas públicas são estabelecidas dentro de um quadro jurídico vigente e são orientadas para o bem comum, permitindo a participação do cidadão (PIRES, 2001). Na percepção de Rodriguez (2018), as políticas públicas são decisões governamentais que têm como objetivo resolver problemas sociais elevando a qualidade de vida dos cidadãos.

Assim, as políticas públicas passam por ação própria do Estado ou em coordenação com setores não estatais, procurando a realização de direitos gerais dos cidadãos, tais como saúde, habitação, previdência, educação e segurança; bem como os aspectos de nível setorial, entre eles os segmentos industrial, de transporte e energia, sendo estas últimas, inseridas em políticas de desenvolvimento (BUCCI, 1997; PETERS, 2018).

Bucci (1997) entende que as políticas públicas apareceram pela justificação de que a existência dos direitos sociais propõe que estes sejam concretizados por meio de prestações positivas do Estado. Nesse sentido, por via de políticas públicas, se consegue que, o desenvolvimento resolva e responda às várias carências, às necessidades, aos interesses e às demandas e predileções individuais e comunitárias, a fim de possibilitar o progresso do cidadão e fortalecimento de seus direitos sociais (RODRIGUEZ, 2018).

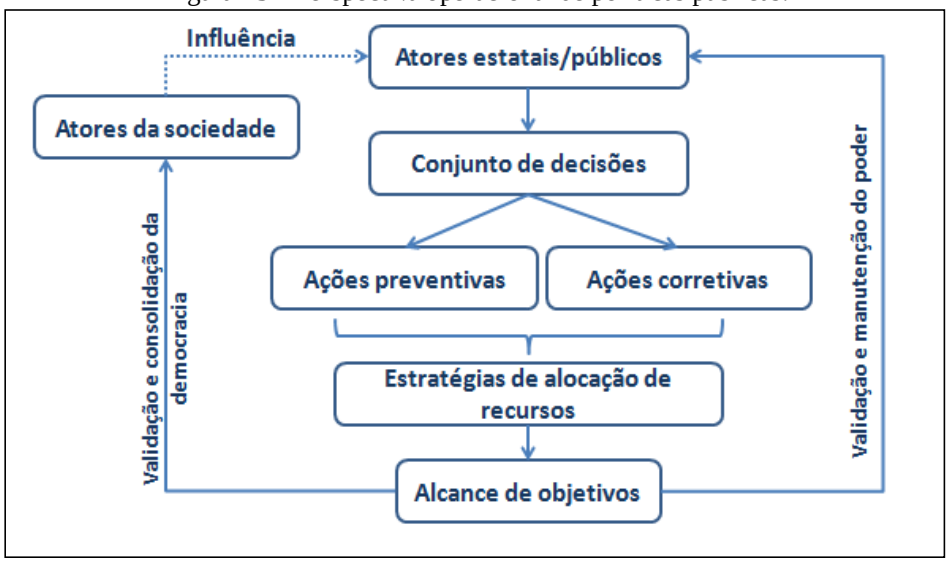
Assim, a explicação mais simplista para o aparecimento das políticas públicas é a de que o Estado deva desenhar programas cuja implementação signifique um retorno das contribuições arrecadadas, na forma de impostos e taxas, para os cidadãos na forma de bens públicos, equipamentos ou serviços (PETERS, 2018).

A seu tempo, Souza (2006) alerta que mesmo que haja um papel excelso dos governos na resolução de problemas sociais, não se pode superestimar aspectos racionais e procedimentais das políticas públicas, ignorando sua essência embasada no debate de ideias e interesses entre governo e governados.

Nesses termos, é possível considerar que políticas públicas se inserem em um contexto de estratégias que apontam para diversos fins, os quais são desejados pelos diversos grupos que participam do inerente processo decisório coletivo, sendo que a finalidade última de tal dinâmica se vê na consolidação da democracia, na justiça social, na manutenção do poder e na felicidade das pessoas (SARAVIA, 2007; UDOFIA; ABASILIM, 2015; CAIRNEY, 2019).

Deste modo, numa perspectiva mais operacional, políticas públicas são um sistema de decisões públicas que visam ações preventivas ou corretivas, destinadas a manter ou modificar a realidade de um ou vários setores da vida social, por meio da definição de objetivos e estratégias de atuação e da alocação dos recursos necessários para atingir os objetivos estabelecidos (SARAVIA, 2007; SMITH; LARIMER, 2018), tal como se coloca na figura 13.

Figura 13 - Perspectiva operacional de políticas públicas.



Fonte: Baseado em Saravia (2007), Smith e Larimer (2018) e Cairney (2019).

Seguindo estes contornos, Saravia (2007) informa que as políticas públicas apresentam as caraterísticas listadas no quadro 2.

Quadro 2 - Características definidoras associadas às políticas públicas.

Característica	Explanação
Institucional	É elaborada ou decidida por autoridade formal legalmente constituída no âmbito da sua competência e é coletivamente vinculante
Decisória	É um conjunto ou sequência de decisões, relativo à escolha de fins e/ou meios, de longo ou curto alcance, numa situação específica e como resposta a problemas e necessidades
Comportamental	Implica ação ou inação, fazer ou não fazer nada, sendo, acima de tudo, um curso de ação e não apenas uma decisão singular
Causal	Seus produtos de ações têm efeitos no sistema político e social

Fonte: Adaptado de Saravia (2007).

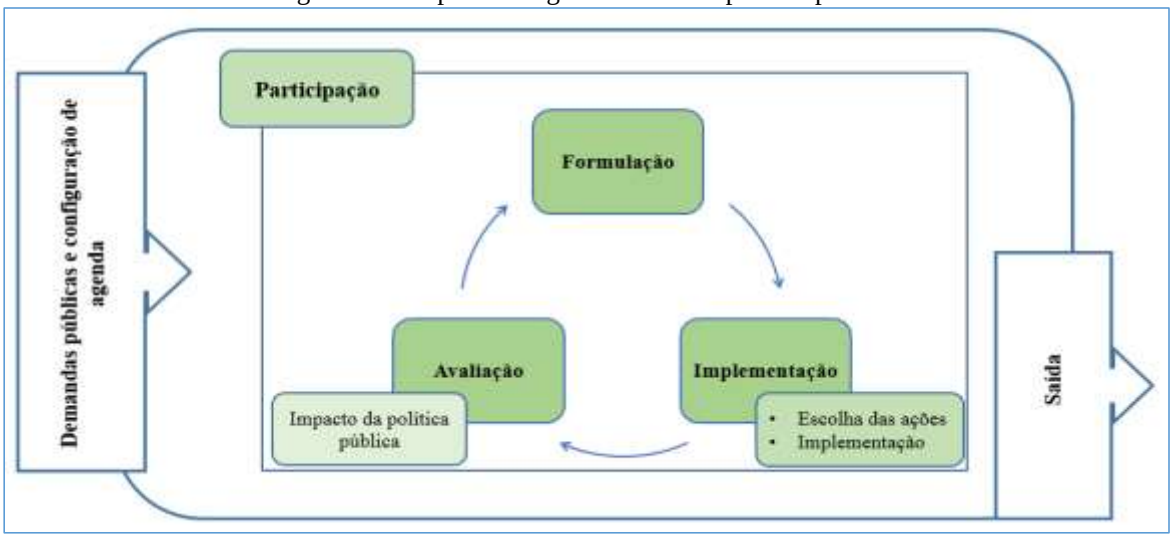
Já no que concerne às etapas típicas que compõem a construção de políticas públicas, Saravia (2007) distingue:

- Formulação - preparação da decisão política;
- Implementação - a decisão política e sua formalização por meio de uma norma jurídica e a própria execução (colocação em prática da decisão política);
- Avaliação - mensuração e análise dos efeitos produzidos na sociedade, especialmente no que diz respeito às realizações obtidas e às consequências previstas e não previstas.

No entanto, Parada (2007) acrescenta um momento anterior à formulação que é a origem das políticas públicas, posto que nem sempre sua concepção emana da boa vontade dos governantes. Aliás, Cairney (2019) alerta que quando se assiste uma elevada concentração de poder nos decisores e menos poder de influência de outros atores, as políticas públicas tendem a destoar dos anseios do cidadão. Neste sentido, a origem das políticas públicas também está nas demandas públicas, significando que a pertinente participação dos cidadãos começa antes das autoridades governativas a formularem (POGREBINSCHI; SANTOS, 2011).

Anderson (2014) suscita a criação de estratégias de ação para a etapa de formulação de políticas públicas e constrói uma subdivisão na etapa de implementação, da qual emanam a escolha da ação a ser executada e a implementação propriamente dita, bem como refere à necessidade de se considerar uma etapa final para a avaliação do impacto (efetividade e ganhos e perdas) da política pública implementada. A figura 14 sintetiza o escopo de surgimento de uma política pública.

Figura 14 - Etapas do surgimento de uma política pública.



Fonte: Baseado em Parada (2007); Saravia (2007); Pogrebininschi e Santos (2011) e Anderson (2014).

Reconhecendo a quase impossibilidade de definir políticas públicas com um conceito universalmente aceito (SMITH; LARIMER, 2018), importa salientar que o entendimento aqui definido suscita políticas públicas como medidas tomadas pelo governo para atender a uma demanda social que, diante dos direitos democráticos garantidos por lei, mereça uma resposta tal que garanta a atenção ao problema e uma boa relação do Estado com seus cidadãos e, acima de tudo, proporcione a manutenção do poder subjetivo do Estado e dos cidadãos, clamando portanto por participação ativa dos cidadãos em sua formulação e implementação.

Desta feita, ao entronizar-se na formulação das políticas públicas o uso de TI, faz-se pertinente pensar em *e-participação*, que permite que soluções surjam atempadas e, na maioria das vezes, de baixo para cima, conforme defende Mueller (2019), havendo envolvimento das redes de atores de políticas públicas para garantir que conteúdo da política pública responda a reais problemas de quem ela afetará (FREY, 2000). Ademais, como salientam McGann e Whelan (2020), a era da informação coloca um desafio aos formuladores de políticas públicas, qual seja estabelecer parâmetros de triagem e atenção ao que realmente agrega valor ao processo de formulação e implementação de políticas públicas.

É nesse sentido que, por via de um estudo de campo em Moçambique, envolvendo OCS se buscou compreender anseios de cidadãos, conjugando com a sensibilidade dos atores do governo, para metodizar adequação e ampliação da representatividade pelo incremento de atributos de *e-gov*, conducentes a fomentar a *e-participação* na formulação de políticas públicas.

3.3.5. Tecnologia da informação

Vários autores propõem que se entenda a tecnologia da informação como aquela tecnologia usada para captar, processar e gerir informação, buscando apoiar tomadores de decisão, que aglutina de forma sistêmica, *hardware*, *software*, processos, dados, pessoas (DAVENPORT; SHORT, 1990; BARRETO, 1995; MARCH; SMITH, 1995; TURBAN; WETHERBE; MCLEAN, 2004; STAIR; REYNOLDS, 2012; REZENDE; ABREU, 2013; LAUDON; LAUDON, 2014).

Olszak, Bartuś e Lorek (2018) afirmam que o uso da TI torna a organização apta a aceder e processar informação com maior rapidez e eficácia, impactando positivamente os resultados operacionais, ao mesmo tempo em que propicia aprendizado e aquisição de conhecimento.

Detalhadamente, com a TI as organizações obtêm as seguintes contribuições (LUCAS Jr., 2006; MOURA et al., 2017; OLSZAK; BARTUś; LOREK, 2018):

- Novas formas de estruturas organizacionais;
- Novos relacionamentos com clientes, fornecedores e a sociedade em geral;
- Produção *just in time* em novas bases de competição;
- Coordenação do trabalho laboral e criação de uma base de conhecimento visando à inteligência organizacional;
- Fornecimento aos países em desenvolvimento de oportunidades de competir com nações industrializadas.

Contudo, como sugeriam Laudon e Laudon (2014), cada organização devia projetar e administrar cuidadosamente sua infraestrutura de TI, de modo a se pensar em apoio à sua estrutura administrativa e à sua maneira, bem como à forma de trabalhar em estratégias organizacionais. A reboque desta constatação – que hoje é bem contraposta pela existência dos serviços em nuvem (KAMATH; ARJUNAN, 2018) - destacam-se ainda usos da TI para análise de dados e apoio aos processos de decisão organizacionais (BORGES, 1995; HENDERSON; VENKATRAMAN, 1999; NETO; DORNELAS, 2014; STAIR; REYNOLDS, 2017; VOLKOW, 2017).

Nesse diapasão, também se cita como exploração da TI no âmbito da comunicação, o uso de redes sociais que pode contribuir para incremento da comunicação pública, visto que a emergência de novas formas comunicacionais, com conexões mundiais e propiciando interação, instantaneidade, convergência midiática, entre outros recursos, tem levado à apropriação destas ferramentas por diferentes grupos sociais, para incrementar e fomentar valores democráticos como cidadania e participação (LUVIZOTTO; RIBEIRO-SENA, 2019)

Um outro aspecto que emana do uso de TI no âmbito da comunicação pública das organizações é a comunicação bidirecional, que, a ser usada por entidades, pode potenciar maior instantaneidade na troca de sensibilidades, visto que os cidadãos poderão no âmbito do que é colocado para acesso do público, emitir opiniões e críticas que tinem no seio da administração, provocando reações, cada vez mais refinadas e de acordo com expectativas dos cidadãos (TERRA, 2010).

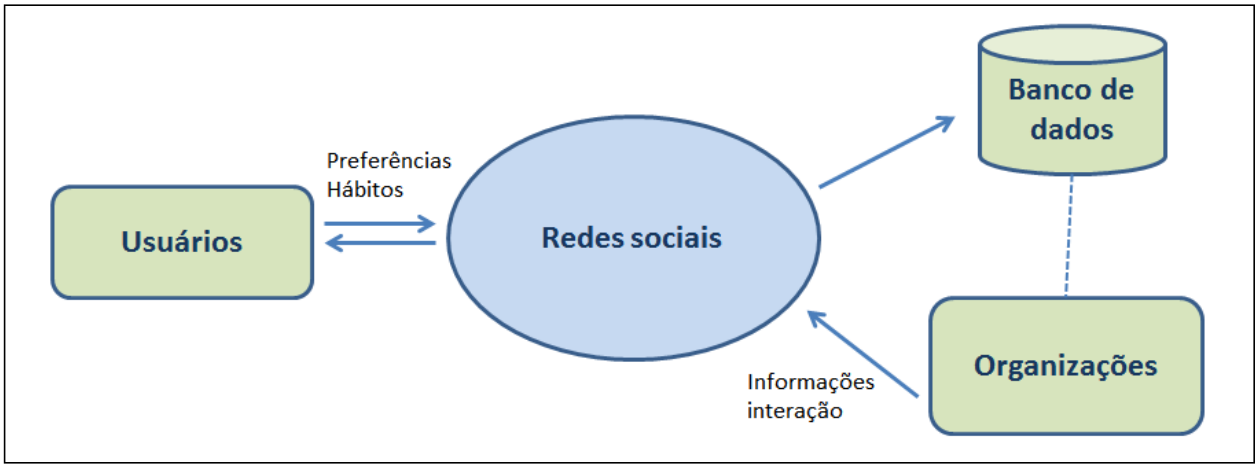
Mas ao mesmo tempo que ocorrem esses espaços de interação que independem da vontade das organizações, também vai se assistindo iniciativas organizacionais para provocar no cidadão

inclinação à interação, optando-se por modelos comunicacionais mais acessíveis, usáveis e menos custosos.

Neste sentido, como afirmam Capriotti, Zeler e Camiller (2021), com o aparecimento da *Web 2.0*, atores que em rede anteriormente se viam passivos, hoje estão a interagir com a comunicação bidirecional e a se organizarem para melhor solicitar de organizações com as quais interagem melhores respostas e aprimoramento destes canais.

É nessa lógica que da mesma forma que a TI é importante para organizações, no geral, também se aplica com sucesso à administração pública, melhorando processos e provocando reestruturações, na captura de dados, gestão de informação, uso de mídias sociais e, acima de tudo, garantindo melhor interação entre as instituições públicas e demais interessados (como se ilustra na figura15), sendo a política de adoção de TI um dos pontos fortes nas reformas orientadas a melhorar a administração pública e suas políticas públicas (KELLER, 2012; BARBOSA, 2017; FAORO; ABREU; DEMARCHI, 2018), podendo, inclusive, melhorar gestão do conhecimento organizacional da administração pública (FELL; DORNELAS, 2021).

Figura 15 - Comunicação em rede e coleta de dados.



Fonte: Baseado em Faoro, Abreu e Demarchi (2018).

Nesse senso, quando a TI é aplicada em organizações públicas, são evidenciadas melhorias nos aspectos de transparência e eficiência, bem como no controle da sociedade sobre como são preparadas e implementadas as políticas públicas, propiciando o incremento na confiança dos cidadãos (SCHAEFER; MACADAR; LUCIANO, 2017).

De fato, quando as organizações públicas enveredam pelo uso de TI para introduzir sistemas de informação que lhes permitam melhorar esses mesmos processos, melhoram também a interação com atores de fora da organização (HOSSAIN et al., 2011; GAINES et al., 2012; FELL; DORNELAS, 2013), enquadrando-se aqui a implementação de *e-gov* e o consequente espaço para *e-participação* e *e-democracia*, por exemplo.

Chegado a este entendimento, pode se considerar que, no cerne do estudo que se pretende e para uma abordagem mais abalizada, a TI se faz pertinente como conceito fundamental do trabalho. Olhe-se, por exemplo, que o uso da TI é cada vez mais promovido no seio da sociedade para que entre as populações e os governos, bem como entre estes e cidadãos de locais diferentes, se reduzam os limites de interação e o fosso digital (NOVO-CORTI; BARREIRO-GEN, 2015), fazendo com que cada vez mais a *e-participação*, por exploração de TI e da Internet, ofereça maior legitimação dos processos inerentes às políticas públicas, linearizando os cidadãos para com os atores inerentes ao governo (RAJABIUN, 2020).

Ademais, decorre do trabalho de Pflughoeft e Schneider (2020), que o uso do TI pode catalisar mudanças, não apenas nas organizações e como elas se apresentam para sociedade, mas também no concernente à ampliação da *e-participação*, levando a que atores sociais se sintam mais inclinados a participarem em políticas públicas por via da TI, a fim de que se garanta, de forma ampla, direitos democráticos dos cidadãos.

Ao se falar de mudanças organizacionais, incluindo as reformas que ocorrem na administração pública, já é quase impossível de o fazer sem pensar e explorar aspectos de TI. Veja-se por exemplo que, de acordo com Fell e Dornelas (2013), a TI ajuda a organização na redefinição de rotinas que propiciem melhor resposta organizacional às demandas tecnológicas do ambiente por via de sistemas de informação e processos de decisão. São esses sistemas de informação que quando implementados se tornam um fator importante para que a organização possa coletar, avaliar e disseminar a informação (GAINES et al., 2012), como é o caso, no contexto de *e-gov*, da informação inerente aos anseios dos cidadãos relativamente às políticas públicas, ao lado do eixo de exploração da rede de computadores, como prefalado, o que favorece a maior participação dos cidadãos na formulação das políticas públicas (SUNDBERG, 2019).

Então, pode se esperar que a TI, sendo usada em processos de governação na administração, conforme admitem Ndemo e Weiss (2017), catalise mudanças organizacionais e sociais significativas, capazes de acolher incrementalmente processos de *e-participação* na formulação de

políticas públicas, tanto em processos de reformas administrativas, quanto na interação entre o Estado e o cidadão no âmbito do *e-gov*, conforme se ilustra na figura 16.

Figura 16 - Exploração das potencialidades de TI nas organizações públicas.

Fonte: Baseado em Gaines et al. (2012); Ndemo, Weiss (2017) e Sundberg (2019).

Em arremate, as últimas décadas do século passado registaram um desenvolvimento significativo da TI quer para usos singulares, quer para usos organizacionais em serviços com mais eficácia e eficiência, quer na montagem de infraestruturas para responder às demandas sociais de caráter coletivo, dentre as quais se destaca o investimento de governos na direção do *e-gov* (GRÖNLUND; HORAN, 2005; HUNG; CHANG; YU, 2006).

3.4.5. Governo eletrônico (*e-gov*)

Em breves palavras o *e-gov* significa a conjunção de aspectos do exercício de governo com os de tecnologia para, na relação Estado *versus* cidadão, ofertar melhores serviços e criar espaços para participação de cidadãos ou interessados (GRÖNLUND; HORAN, 2005; BARBOSA, 2008; SIMONOFSKI et al., 2017).

O conceito de *e-gov* carece ser teorizado (BEKKERS; MEIJER, 2012), uma vez que há certas dificuldades em explicar formas e práticas a si associadas, bem como nele emoldurar as mudanças geradas pela TI na administração pública (BEKKERS, 2012). Por este ângulo, embora haja a assunção maior que *e-gov* possa ser reconhecido como conjunto de ações de governo que ocorrem suportadas por computador e *web* (DAVISON; WAGNER; MA, 2005), talvez se requeira

que apresente serviços e eficácia similar a que o governo não eletrônico proporciona (MENSAH; MI, 2017).

Davison, Wagner e Ma (2005) referem que com o advento da *web* e da nova gestão pública (NGP), processos organizacionais de comunicação refletidos em TI, aprimoraram a relação entre a organização e o cidadão, usando este mesmo meio e apresentando para esse processo de transição três caminhos, conforme listado no quadro 3.

Quadro 3 - Modelos de compreensão da transição de governo para *e-gov*.

Modelo de transição	**Vantagens**	**Desvantagens**
Alinhamento estratégico	Planejamento prévio Impulsionar a implementação de TI	Longo atraso nos benefícios demonstráveis Pouca experimentação Falhas nos níveis operacionais *Insights* de gerenciamento de TI
Liderança em tecnologia	Aplicações bem planejadas Menos interferência política	Falta de alinhamento com metas governamentais ou políticas Falta de adesão das partes interessadas
Operacional	Demonstração imediata	Vulnerável à incompatibilidade tecnológica Retrabalho em desenvolver aplicativos

Fonte: Baseado em Davison, Wagner e Ma (2005).

Olhando-se tal construção, pode se entender que tanto o caminho para um alinhamento estratégico, via ações planejadas para chegar ao *e-gov*; quanto o da liderança da tecnologia, em que vai se tentando refinar o *e-gov* por experimentações de mudanças planejadas com base em tecnologia, apresentam vantagens como desvantagens, mesmo frente ao imediatismo do modelo operacional.

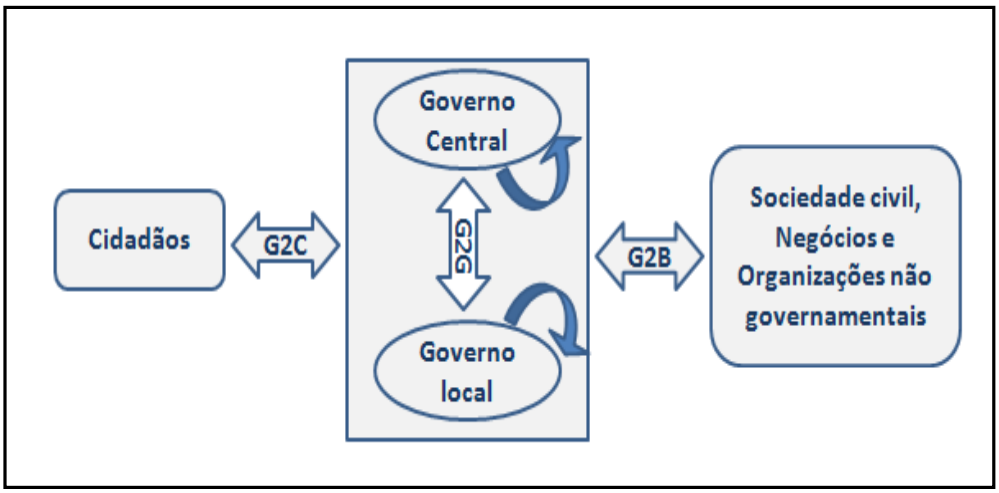
Quando do advento do *e-gov*, lembram Layne e Lee (2001), apenas se procurava usar a tecnologia para serviços de governo sem, no entanto, serem definidas ou existirem linhas orientadoras para melhoria de serviços. Contudo, com o passar do tempo, críticas e experiências adquiridas, bem como as pesquisas que se foram desenvolvendo em torno da temática (DAVISON; WAGNER; MA, 2005; FATH-ALLAH et al., 2014 CHOI; CHANDLER, 2020), levantaram a necessidade de procurar estabelecer parâmetros norteadores da implementação de *e-gov*.

Lee e Moon (2020) clarificam a visão de *e-gov* que remete a sistemas de informação na administração pública, quando a prestação de serviços é caracterizada como *back-office*, por fornecer, a partir das organizações públicas, sistemas de informação para várias operações de rotina e funções, enquanto o *e-gov* propriamente dito refere-se a um olhar relativamente mais amplo e

virado para o contexto externo, em que a tecnologia é baseada em aplicações *web* para vários serviços públicos quer para o cidadão (*govern to citizen* - G2C), quer em relação às organizações (*govern to business* - G2B), e também incorpora, por sua vez, o estabelecimento contatos entre governo central e local a clássica modalidade *govern to govern* (G2G) (KULLABS, 2020).

A figura 17 esquematiza estas nuances de *e-gov*.

Figura 17 - Alcance do *e-gov* como um sistema de oferta de serviços.



Fonte: Baseado em Kullabs (2020) e Lee e Moon (2020).

Ademais, o andar do tempo e a implementação do *e-gov* fizeram emergir a noção de que a construção não se trata somente de inclinação de aspectos de TI, pois há que se entender suficientemente o contexto político e democrático no qual se pretende institucionalizar o *e-gov*, planificar coerentemente sua implementação com base em tecnologias inovadoras, prezando por uma abordagem de administração e comunicação, bem como contando com a participação de todos os atores sociais (CHOI; CHANDLER, 2020).

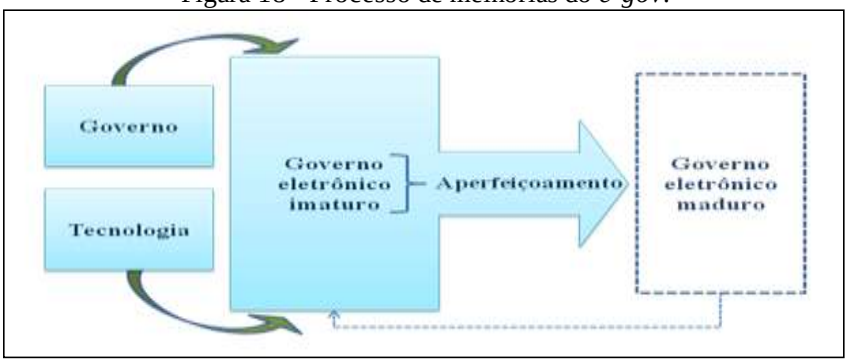
Assim, em verbo concreto, a maturidade do *e-gov* refere-se ao estágio do processo de aperfeiçoamento em que já se oferecem atributos suficientes para que anseios de governantes e governados sejam congruentes ao mesmo tempo (IANNACCI et al., 2019).

A transição de um momento considerado imaturo para outro de maturidade considera modelos cujos atributos garantem efetividade de *e-gov*, servindo para que instituições do governo possam, com base nesse espelho, melhorar a entrega de serviços (ANDERSEN; HENRIKSEN, 2006; FATH-ALLAH et al., 2014). Pesa então, insistir que não basta aglutinar governo e tecnologia.

Nesta escalada, o *e-gov* tem sido associado à presença de instituições democráticas e à participação de seus cidadãos (AKMAN et al., 2005), gerando incremento para a *e-democracia*, como uso da TI para exercício democrático (KARDAN; SADEGHIANI, 2011; SUNDBERG, 2019) e para a *e-participação*, como a participação nos processos democráticos e consultivos da sociedade apoiados por TI e pela Internet (SÆBø; ROSE; FLAK, 2008; VICENTE; NOVO, 2014).

Dito nos termos acima, a abordagem usada nesta tese é mais próxima da que oferta a visão de que a referida maturidade de *e-gov* (ANDERSEN; HENRIKSEN, 2006; FATH-ALLAH et al., 2014) é alcançada quando são satisfeitas as expectativas sob a lente dos cidadãos, a qual queda na figura 18.

Figura 18 - Processo de melhorias do *e-gov*.



Fonte: Baseado em Andersen e Henriksen (2006) e Fath-Allah *et al.* (2014).

Resumidamente, no concernente ao conceito de *e-gov*, o entendimento é de que este perfaz o uso da tecnologia da informação e da Internet para o seguinte (ABU-SHANAB, 2015; COLE et al., 2017):

- Configurar políticas públicas de maneira adequada, transparente e com responsabilidade;
- Prestar melhores serviços;
- Ampliar o desempenho do governo;
- Trazer cidadãos para consulta, participação e *empoderamento*.

Todos estes aspectos, à exceção da ampliação do desempenho do governo, coincidem em grande medida com os previamente incorporados nos objetivos da tese.

Neste sentido, falar de *e-gov* e de sua maturidade orienta então para a existência de um suporte tecnológico suficiente que vai progredindo ao longo do tempo e uma satisfatória

organização das entidades do governo para que o fim do *e-gov* possa ser alcançado (ANDERSEN; HENRIKSEN, 2006) e se viabilize em aspectos mais sociais como a participação de viés político que será tratada a seguir.

Ademais, essa maturidade de *e-gov*, no fim das contas, constitui um objetivo a ser constantemente buscado pelas entidades governativas, posto que, segundo ideiam Lindner e Aichholzer (2020), a questão de *e-gov* se encontra, nos dias que correm, como algo protegido pelos princípios fundamentais de democracia.

3.4.6. Participação

As ações dos governos devem constituir a expressão pura e genuína do interesse geral da sociedade, significando que, num processo legítimo, a demanda social passe por auscultação em instâncias democráticas e se materialize em respostas ou soluções à luz do possível consenso dos atores sociais, exigindo, em consequência, um eficaz fluxo de informações e a participação dos cidadãos (PIRES, 2001).

Assim, em um contexto democrático, a participação é construída em torno da afirmação central de que indivíduos e suas instituições não podem ser considerados isoladamente um do outro (PATEMAN, 1970), devendo configurar a possibilidade de cidadãos representarem um papel significante para dinamização da sociedade e exercício de controle mais permanente da coisa pública por via do acesso à informação (JACOBI, 1989).

A participação se faz entendida como a efetividade dos cidadãos no atinente a uma intervenção mais diligente nas discussões e nas políticas públicas, a qual ocorre de acordo com os preceitos estabelecidos pelos ideais de democracia que ressaltam a perspectiva da soberania popular (MARQUES, 2008).

Da união das afirmações de Pateman (1970), Jacobi (1989) e Marques (2008) emerge a percepção de que as ações das instituições devem refletir uma intenção positiva ou a esperada pelos cidadãos que, segundo Asmorowati (2013), dificilmente ocorre em estados com estruturas fortemente burocratizadas e que limitam a participação dos cidadãos aos mecanismos tradicionais, tais como petições ou requerimentos junto à administração pública.

Assim, a participação pode ser entendida tanto na vertente de eficiência, sendo uma ferramenta para alcançar melhores resultados de políticas públicas, inclusive em sua formulação, quanto na vertente de equidade e *empoderamento*, sendo um processo que aumenta a capacidade

dos indivíduos de melhorarem suas próprias vidas e de facilitarem a mudança social (CLEAVER, 1999).

É nessa perspectiva que a demanda de participação pode ser vista como autossustentável, pois quanto mais os indivíduos participam, mais capazes se tornam para fazê-lo, gerando assim, um efeito integrativo que auxilia na aceitação de decisões coletivas (PATEMAN, 1970; JACOBI, 1989), ratificando que a participação faz valer a representação do público em processos decisórios e contribui para melhorar decisões em prol dos representados (FAGENCE, 1977a; FELICE; ROZA; PEREIRA, 2019).

Em acréscimo, Kristiansen e Bloch-Poulsen (2014) afirmam que com a participação se manifesta também o poder, com vários graus de *codeterminação*[4], sem movimentos, organizações e processos, significando diferentes equilíbrios de poder e tensões entre diferentes interesses e vozes.

Assim, a questão crucial para qualquer exercício de governo é como superar resistências e criar uma atmosfera construtiva para a tomada de decisões, tal que o cidadão não se sinta perdendo controle e se veja convidado a participar dos processos (SCHWEIZER; BOVET, 2016).

Jacobi (1989) já referia que o objetivo principal da participação é o de possibilitar, de forma direta e constante, o contato entre cidadãos e instituições públicas, de tal forma que os interesses daqueles sejam sempre tidos em conta na materialização das decisões e ações dos governantes.

Desta forma, incentivando-se a participação, o cidadão vai desenvolvendo suas habilidades e capacidades e o caminhar para um estágio em que a noção de cooperação crescerá significativamente, garantindo-se melhores intervenções e, consequentemente, melhoria nos processos ligados às políticas públicas, concomitantemente à mudança de forma de ver o poder sair da soma zero para soma variável, não apenas na relação governo e governado, mas também entre governados que em colaborando, participarão com melhores soluções (KESKINEN, 1998).

Marques (2008) atesta que a demanda por participação gera expectativas de que se encontrarão mais soluções práticas, técnicas e tecnológicas, que possam garantir a intervenção dos cidadãos na gestão da coisa pública. Chambers (2013), corroborando essa premissa, atesta que a participação ganha implicações nas relações de poder, interações pessoais, atitudes e comportamentos, o que num mundo globalizado e de constantes inovações faz a diferença.

---

[4] Tradução livre para *codetermination*.

A seus termos, Simonofski *et al*. (2017) explicam que a participação, nos dias que correm, é possível para além do processo democrático, sendo visível também no processo de entrega de serviços de *e-gov*, ocasião em que é definida como possibilidades para os cidadãos influenciarem e melhorarem o *design* e a execução de determinado serviço do governo, estando focada mais para o ramo executivo e administrativo do que no legislativo e no político.

Por sua vez, Lee e Tseng (2018) sugerem que com o *e-gov* pode se redefinir processos inerentes as políticas públicas e participação, bem como de outras valências da governança (como equidade, prestação de contas, sustentabilidade, confiança e satisfação), fomentando o *empoderamento*, engajamento e ligação dos cidadãos com o governo, valendo-se de *e-petição*, *e-consulta*, votações digitais etc.; alcançando-se assim, estágios mais desejáveis das respostas do governo para os cidadãos.

Assim, de acordo com Felice, Roza e Pereira (2019), perfaz-se realidade que a explosão do acesso à Internet e a difusão de diversas formas de conectividade promoveram o surgimento de novas formas de participação, que se caracterizam pelo fato de ocorrerem em um espaço digital e terem forma de organização e atuação diferentes, podendo ser visíveis na participação em redes de atores, em grupos temáticos, em agregação espontânea de pessoas conectadas ou anonimamente, independendo de uma hierarquia formal e de instituições tradicionalmente mediadoras tais como partidos políticos, sindicatos, movimentos sociais organizados etc.

Deste modo, a participação, independendo se é assistida por tecnologias ou não, emana do avanço da democratização e de uma abordagem que vem se tornando dominante no contexto internacional, enfatizando sua importância para o cidadão e para a sociedade civil, bem como a articulação de atores sociais para as ações relacionadas com a promoção do desenvolvimento (BANDEIRA, 1999; KRISTIANSEN; BLOCH-POULSEN, 2014; LEE; TSENG, 2018). Desta forma, tornou-se prática corrente promover consultas populares aos segmentos diretamente ou indiretamente interessados, quando da elaboração de projetos e programas específicos dos cidadãos (MILANI, 2008; ALMEIDA, 2017; VILAS-BOAS, 2019), o que parece dar vazão ao sentimento de influir também na formulação de políticas públicas.

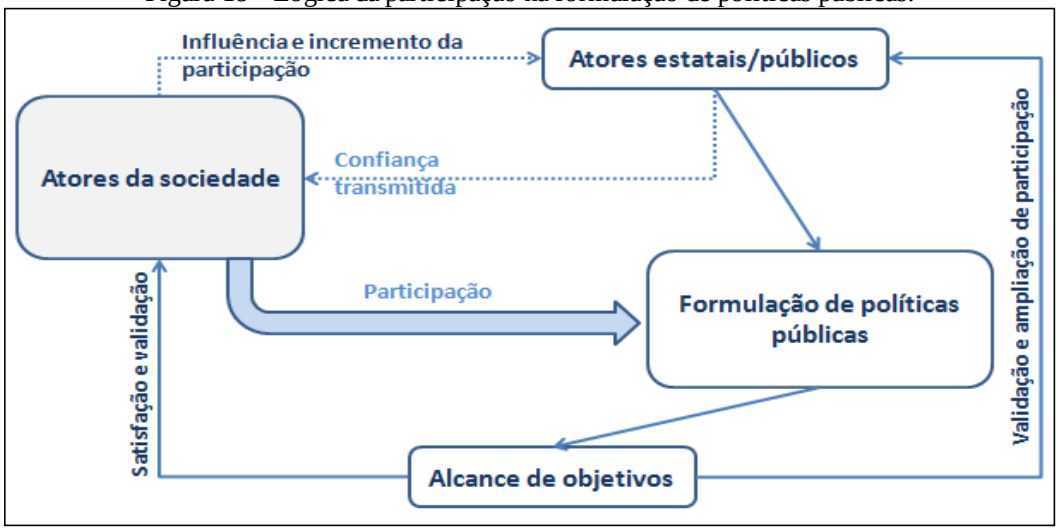
No entanto, Fagence (1977b) já referia que no contexto da participação existe uma linha tênue que leva a certa hesitação, confusão, resistência para experimentação de novos caminhos sugeridos, bem como a algumas discordâncias e pouca cooperação entre grupos participantes, constituindo-se como um entrave aos processos de participação.

Com essas mazelas, a participação pode ser limitada por fatores como: custo da participação; vontade política para permissão eficaz dessa participação; características dos participantes; características do processo de planejamento; a matéria em causa; o tempo para preparo e participação; e metodologias complexas para participação. Desta forma, esses entraves só se poderão superar, se for aceito que o contexto de governação não pode protelar um olhar diferente e inclusivo sobre a participação (BANDEIRA, 1999; KRISTIANSEN; BLOCH-POULSEN, 2014; LEE; TSENG, 2018).

É nesse contexto de governação que se pleiteia ver a participação como um mecanismo que vai incrementar significativamente o entendimento da sociedade sobre políticas públicas e como, por via da sua participação, sua opinião ou influência, irá até ao que, dentro da conjuntura, se consiga aceitar como proposta e seja possível de ter melhores respostas do governo como apregoam Struecker e Hoffmann (2017).

Assim, governos de muitos países enveredaram por implementar reformas administrativas que contemplam dentro de seus pilares uma significante preocupação com a participação dos cidadãos, fazendo convite para que estes adiram aos mecanismos que são disponibilizados, tal que façam sentir aos governos os intentos vindos da sociedade, para como devem ser as políticas públicas e os processos gerais de governo (AIYAR, 2010). A figura 19 retrata a lógica de participação na formulação de políticas públicas aludida atrás por Aiyar (2010) e Struecker e Hoffmann (2017).

Figura 19 - Lógica da participação na formulação de políticas públicas.



Fonte: Baseado em Aiyar (2010) e Struecker e Hoffmann (2017).

Vale aclarar que cabe aos governantes responsáveis pela condução do processo de elaboração de políticas públicas, garantirem e orientarem o processo de participação (neste caso, *e-participação*) organizada e responsável de amplos segmentos da sociedade (PIRES, 2001), posto que a participação também tem a ver com inclusão (AXELSSON, 2013).

Aichholzer e Rose (2020), mais detalhistas, referem que, pela sua importância no ciclo de políticas, pode discernir-se três funções básicas de participação conforme o quadro 4.

Quadro 4 - Funções básicas de participação de acordo com sua função no ciclo de políticas.

Funções básicas de participação	**Descrição**
Monitoramento	Trata-se do monitoramento e controle de processos políticos, atores e decisões por meio do acesso a informações digitais relevantes (*e-informação*), deliberação e discussão *online* (*e-deliberação*)
Definição de agenda	Passa pelo acesso a informações politicamente relevantes e discussão de questões políticas que se estendem a atividades como mobilização de apoio a projetos políticos (campanhas eletrônicas) e apresentação de solicitações formais a instituições governamentais (petições eletrônicas)
Tomada de decisões	Fornecimento de subsídios cognitivos ou avaliativos para decisões políticas (*e-consulta*), definição de prioridades ou determinação de gastos orçamentários (*e-orçamento participativo*) e voto em alternativas políticas (*e-votação*)

Fonte: Aichholzer e Rose (2020).

Nesse sentido, entendido o alcance de Aichholzer e Rose (2020) na aglutinação de monitoria, definição de agenda e tomada de decisão, resumidamente, falar da participação envolve a ideia de responsabilidades compartilhadas (em maior ou menor grau) pela tomada de decisões no estabelecimento de políticas e alocação de recursos e, portanto, consta de um exercício de cidadania significativa (CORNWALL; GAVENTA, 2001; MARQUES, 2008; AIYAR, 2010; STRUECKER; HOFFMANN, 2017), o que requer que, no contexto de *e-gov*, se instituam mecanismos eficazes para garantir a *e-participação* adequada tal que se tenham processos de decisão sobre políticas públicas mais colaborativos (FANG, 2002; GIRI; SHAKYA; PANDE, 2018).

3.4.7. *e-Participação*

Considerando a lógica da participação e o contexto do *e-gov* percebe-se que a participação, aproveitando-se da massificação de uso da Internet, se afigura como caminho viável para expandir as oportunidades de participação social e política dos indivíduos (VICENTE; NOVO, 2014),

requerendo que, além das habilidades políticas e tecnológicas necessárias à sua ocorrência, surjam opiniões de diferentes usuários e proposição de um conjunto de recursos que ampliem a ingerência social nas ações de governo (ALATHUR; ILAVARASAN; GUPTA, 2016).

Neste cenário, apontam Felice, Roza e Pereira (2019), essa nova forma de participação já não se manifesta necessariamente por via do modelo de delegação ou representação política, mas por via do acesso compartilhado a dados e nas formas mediadas de deliberação e de organização colaborativa mediadas por TI.

Faoro, Abreu e Demarchi (2018) vão mais além do que interação intencional das organizações perante os cidadãos e citam que, por meio das redes sociais, as organizações podem estabelecer com o seu público uma comunicação de forma interativa, bem como receber opiniões sobre seus produtos e serviços, sendo um *feedback* instantâneo sobre assuntos publicados pela organização.

Assim, sabendo-se que nesta era digital o acesso às redes sociais por parte dos cidadãos é cada vez mais crescente, as organizações tendem a se fazer presentes nos meios sociais digitais para que se mantenham informadas sobre o que está sendo dito sobre elas, monitorando o impacto de suas ações e serviços, podendo corrigir possíveis falhas e demonstrar interesse com relação às colocações dos cidadãos (FAORO; ABREU; DEMARCHI, 2018; FELICE; ROZA; PEREIRA, 2019).

Desta forma, se Pateman (1970) já grafava que num contexto democrático, a participação deve ser embasada na ideia de que os cidadãos e instituições públicas não podem ser considerados de forma isolada, o fato de se estar, hodiernamente, em espaços digitais, também deverá garantir e ampliar essa mesma ideia, permitindo-se que cidadãos solicitem aprimoramento de canais relacionais (CAPRIOTTI; ZELER; CAMILLER, 2021) e provoquem reações da administração pública em seu favor (TERRA, 2010).

De fato, por a participação envolver comunicação e a TI, por sua vez, trazer consideráveis mudanças nas formas de interação, estas acabam por se manifestar com grande potencial para trazer ganhos democráticos em qualquer âmbito de governo, seja ele local ou central, significando que, nestes tempos de adoção intensiva dos meios digitais pelos cidadãos e pelo governo, a TI suportará o envolvimento civil em processos de tomada de decisões (CANTONI, 2017).

Maragoudakis, Loukis e Charalabidis (2017) referem que a *e-participação* já transitou na *Web*, do uso de ferramentas que admitiam contribuições do tipo simples (sim e não) ou tipo de

classificação (bom, razoável, mau etc.), para ferramentas emergentes baseadas na *Web 2.0* que permitem inserir não apenas contribuições simples, mas também contribuições mais sofisticadas do tipo textual, e funcionalidades de fornecer *feedback* com comentários mais sofisticados. Ainda de acordo com os mesmos autores, essa transição leva a que sejam geradas a partir desses canais de *e-participação* centenas ou milhares de contribuições textuais dos cidadãos, em números muito superiores aos dos debates de políticas públicas *off-line* e com opiniões valiosas sobre a política/decisão governamental em discussão e conhecimento sobre as necessidades ou problemas sociais que a política/decisão tenta abordar e as ações/intervenções governamentais propostas para esse fim.

Portanto, se por um lado o uso das tecnologias levou o Estado a implementar *e-gov* em modelo de cima para baixo (*top-down*), por outro, os cidadãos e demais interessados, conhecendo novas possibilidades de relações, impeliram para que ocorresse participação nesse novo espaço, a *e-participação*, num modelo de baixo para cima (*bottom-up*), incorporando as demandas políticas destes (BORGES; JAMBEIRO, 2012; PRADO; RIBEIRO; DINIZ, 2012; ARAÚJO; PENTEADO; SANTOS, 2015; FELICE; ROZA; PEREIRA, 2019).

Ademais, nos dias que correm, muitos governos reconhecem que, para oferecer políticas públicas eficazes, precisam aumentar o envolvimento dos cidadãos e da comunidade no processo de elaboração daquelas, particularmente entre os menos favorecidos e digitalmente excluídos, reduzindo o elitismo do processo e socorrendo-se, para tal, da *e-participação* (GLIDDEN; RUSTON, 2013).

Posto isto, a *e-participação*, como um termo genérico, se refere a uma ampla gama de formatos que concorrem para intensificar e aumentar a comunicação direta entre os cidadãos, bem como entre os cidadãos e as instituições políticas e os formuladores de políticas (HENNEN et al., 2020), dizendo respeito a processos democráticos mediados pela TI (SENANDES, 2020).

Aglutinando os sentidos *top-down* e *bottom-up*, Rodrigues e Chaves (2019) encerram no conceito de *e-participação*, a capacidade de oferta por parte do governo de possibilidades de participação e abertura para tomadas de decisão mais colaborativas, justificado que inexiste barreira da copresença física, acompanhada de uma demanda do cidadão e uma capacidade cívica deste para se informar e interagir com o governo de forma colaborativa, também olham para o conceito nesta empreitada a fim de que *e-gov* tangencie conceitos como participação, democracia, inclusão digital entre outros.

Contudo, no mesmo âmbito, Maragoudakis, Loukis e Charalabidis (2017) alertam que também emerge, como desafio, a capacidade de análise da grande quantidade de dados inerentes a *e-participação*, uma vez que vão surgindo com as novas ferramentas, numerosas contribuições (texto, áudio, vídeo) que sugerem cautela por levar, além de tempo, custo significante para leitura de milhares de contribuições e extração dos principais pontos e questões que levantam (por exemplo, aspectos positivos e negativos e efeitos das políticas públicas e decisões em discussão, barreiras de implementação, sugestões de melhoria), podendo resultar em perdas de valiosos conhecimentos e opiniões dos cidadãos, que seriam bastante úteis aos órgãos competentes para a tomada de decisões e políticas melhores e mais socialmente aceitáveis, bem como a necessária capacidade para emitir um *feedback* ao cidadão de como e até que ponto sua contribuição foi levada em consideração.

Em seguida é apresentada a síntese que efetiva do estudo teórico para operacionalização em campo via um modelo operacional de pesquisa.

3.5. Modelo operacional da pesquisa

Feita apresentação das escolhas teóricas e dos conceitos essenciais usados para nortearem o espírito da tese, a seguir se apresentam as linhas de conexão dominantes:

- As instituições que perfazem o aparelho do Estado tendem, por natureza, a se manifestar em processos institucionalizados onde a mudança não é tão pacífica e, mesmo que elas ocorram, existe uma tendência a se estabelecer padrões que irão caracterizar a instituição, significando um processo normativo, no qual se busca mais legitimar tais processos do que se olhar para melhoria de desempenho (DIMAGGIO; POWELL, 1983; PECI, 2006; PEREIRA, 2012);
- No contexto da estruturação pode se entender que, mesmo que com limitação da estrutura, os atores sociais podem influenciar mudanças (COHEN, 1989; VEENSTRA, JANSSEN; TAN, 2010) de atualização de procedimentos e regras daquela (PIRES, 1988), posto que a mesma libera suficiente campo para ação e relação (VALMORBIDA; ENSSLIN, 2020) que se traduz como instância para influências em dois sentidos recíprocos (ASENSI, 2005). No entanto, também se pode entender que mesmo inclinadas a uma padronização influenciada por regras, as instituições podem assentir adequação e desenvolvimento face a estímulos externos de atores sociais

(MACHADO-DA-SILVA; FONSECA; CRUBELLATE, 2005) assistindo-se um processo de reinstitucionalização (DIMAGGIO; POWELL, 1983);

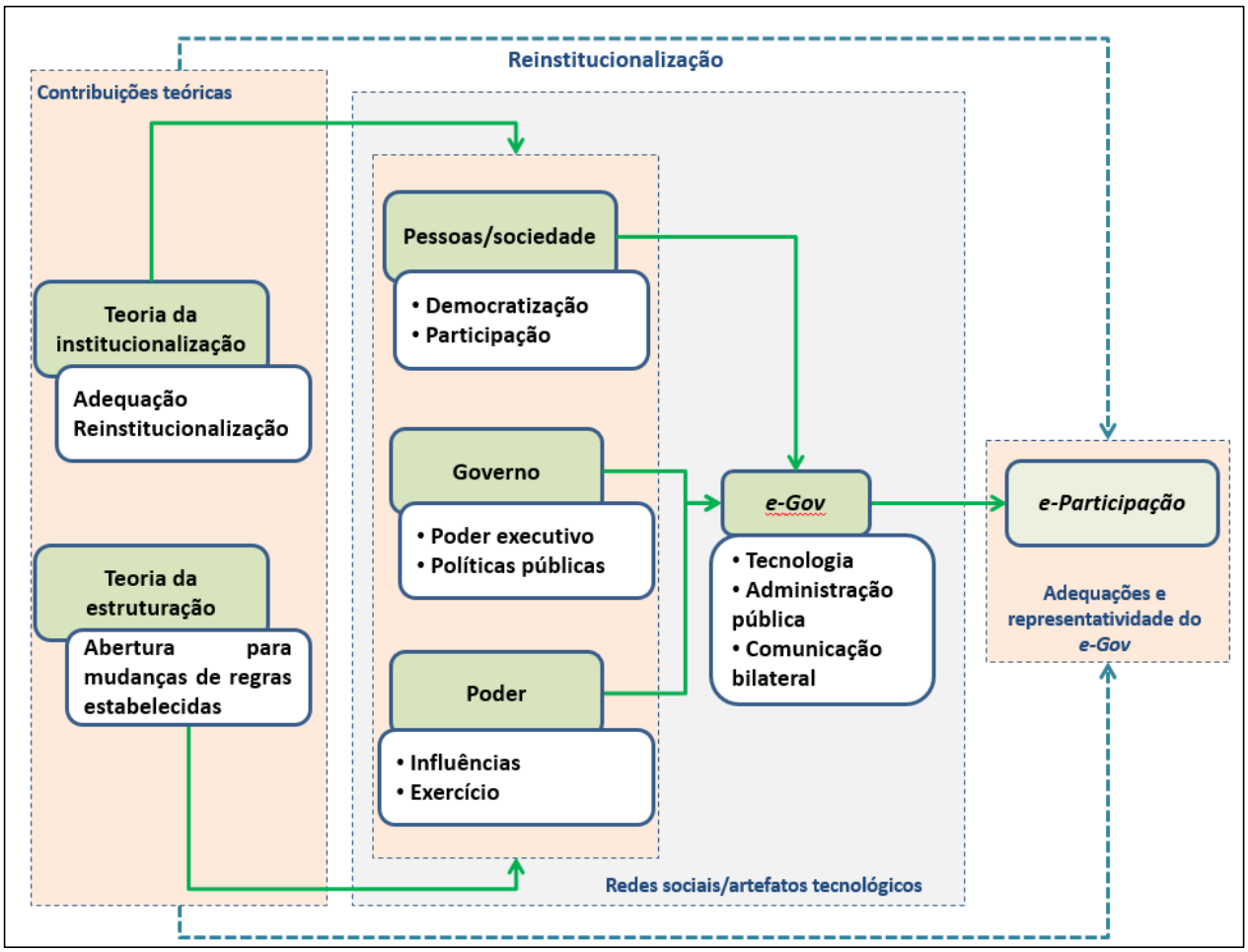
- O poder pode ser visto como estando nas mãos do Estado (BALANDIER, 1982; WEBER, 2005; FOUCAULT, 2019), concomitantemente, como com a sociedade (BOURDIEU, 1989; SILVA, 2001; FRANÇA, 2017), assistindo-se mudanças estruturais e institucionais alinhadas ao uso adequado de TI para garantir um *e-gov* mais efetivo e legitimado por todos e com uma maior participação;
- A adoção da TI propõe que quem detém o poder aderirá à exploração de tecnologias (FELL; DORNELAS, 2021), tal que organizações caminhem para mudanças, onde a participação seja vista não somente como demanda vinda dos atores de fora da organização (TERRA, 2010; SIMONOFSKI et al., 2017; AICHHOLZER; ROSE, 2020), mas também como fonte de informação pertinente para tomada de decisão e que sirva, ao mesmo tempo, para manutenção do poder (SCHWEIZER; BOVET, 2016; AGUIAR, 2018; YAMI et al., 2019; AICHHOLZER; ROSE, 2020);
- A formulação de políticas públicas se afigura como um dever do Estado para cumprir objetivos democráticos (PETERS, 2018), perpassando por uma participação e influência da sociedade (PARADA, 2007) que, no final das contas, não abale o interesse real de quem detém o poder (YAMI et al.,2019) e ao se assistir o governo a ocorrer por meio de artefatos tecnológicos, também a participação é esperada nessa esfera (ARAÚJO; PENTEADO; SANTOS, 2015; FELICE; ROZA; PEREIRA, 2019; MUELLER, 2019; AICHHOLZER; ROSE, 2020), visualizando-se uma dinâmica, possivelmente mais atraente e eficaz para os cidadãos e para o governo;
- Com o uso da TI as pressões para participar na formulação de políticas públicas ganham mais ímpeto e efetividade (POGREBINSCHI; SANTOS, 2011; GARCIA; DOS SANTOS; DO CARMO, 2019), incluindo-se atores que espontaneamente entram no processo por aderirem a espaços de comunicação digitalizados onde, em rede, acabam por se informar e reagir sobre ações do governo (GLIDDEN; RUSTON, 2013; CANTONI, 2017).

Portanto, a intenção foi reunir, por via de um estudo de campo em Moçambique, percepções e anseios dos atores envolvidos na governação e, com base nelas, traçar linhas de ajuste para que o *e-gov* possa fomentar e espelhar um estágio de *e-participação* mais inclusivo e representativo na

formulação de políticas públicas, tal que incite mudanças e incremento da participação dos cidadãos.

A perspectiva era que esse ajuste consignasse contar com a ideia de que o poder do governo é capaz de se abrir para essa possibilidade democrática, ao mesmo tempo que expecta que a sociedade civil entenda que a TI oferece possibilidades que permitem reformular atributos de *e-gov* inclinados para *e-participação* e use também este seu poder para impelir tal aceitação. Esta síntese é a aquela que se quer reproduzida na figura 20, sob rótulo lá explicitado.

Figura 20 - Modelo operacional da pesquisa.



Delineada a operacionalização da pesquisa, no capítulo que se segue são abordadas as escolhas metodológicas feitas para o presente estudo.

4. Proceder Metodológico

Os capítulos anteriores permitiram um exercício para elucidar o problema de pesquisa, ao mesmo tempo que se buscou aclarar sobre as escolhas das teorias e conceitos usados no presente estudo.

De acordo com Nayak e Singh (2021) a realização de uma pesquisa tem três objetivos: o teórico, para formular novas teorias, princípios ou leis, sendo de natureza explicativa; o factual, para descobrir novos fatos, sendo de natureza descritiva; e de aplicação, para sugerir novas aplicações, melhorias e modificação na prática. Posto desse modo, segundo os mesmos autores, os dois primeiros tipos contribuem com novos conhecimentos na forma de novas teorias e fatos para um determinado campo de estudo ou disciplina e o terceiro tipo, mesmo que não contribua para o conhecimento de forma direta, sugere novas aplicações para problemas práticos.

Assim, embora este estudo se incline mais para o último tipo referido, como em qualquer outro estudo, deve prosseguir em linhas corretas para garantir coleta e análise dos dados de forma mais rigorosa possível como se coleta do entender de Creswell (2010) e Pandey e Pandey (2015). Atendendo à este rito, a seguir são apresentados os procedimentos metodológicos seguidos.

4.1. Posicionamento epistemológico

O desenvolvimento de uma pesquisa perpassa por determinado conjunto de suposições de âmbito filosófico que rodeiam o pesquisador e exaltam os movimentos empreendidos por este (LIMA; MIOTO, 2007) de tal forma que embainham a interpretação realizada com base no método escolhido (OLIVEIRA; COSTA; KOVACS, 2011).

Esse conjunto de suposições filosóficas e as interpretações que emanam da sua aplicação atribuem sentidos aos fatos por via de dois prismas epistemológicos (OLIVEIRA, 2008; OLIVEIRA; COSTA; KOVACS, 2011): o positivismo e o interpretativismo.

Um mandato encontrado em Creswell (2010) propõe que, mesmo que as concepções filosóficas permaneçam relativamente ocultas na pesquisa, estas influenciam a sua prática e, por via disso, devem ser identificadas.

Na convergência entre Oliveira (2008), Oliveira, Costa e Kovacs (2011) os paradigmas se tipificam em positivismo e interpretativismo, sendo o primeiro mais inclinado aos métodos quantitativos e recomendado para estudos experimentais e levantamentos amostrais e, o segundo, o interpretativismo, que interpreta o mundo em que se vive continuamente, mais inclinado para estudos qualitativos.

Mas as linhas epistemológicas não se limitam a estes dois prismas dominantes (LINCOLN; LYNHAM; GUBA, 2018), havendo autores que sugerem a existência de mais concepções epistemológicas contemporâneas (CRESWELL, 2010; PATACHO, 2013; LINCOLN; LYNHAM; GUBA, 2018) como se exemplifica nos quadros 5.

Quadro 5 - Concepções epistemológicas contemporâneas.

Corrente / Visão do mundo	**Explicitação**
Pós-positivista	Representa a forma tradicional da pesquisa, tendo mais inclinação para pesquisa quantitativa. Norteia pesquisas que defendem o determinismo (causa-efeito) e o reducionismo (redução de ideias a um conjunto pequeno e distinto a ser testado em função de hipóteses)
Construtivista social	Procura-se entender o mundo, desenvolvendo significados subjetivos de experiências dos indivíduos, dirigidas para alguns objetos ou coisas, confiando o máximo possível nas visões dos participantes da pesquisa
Reivindicatória/ participativa	A investigação precisa ser interligada à política e a uma agenda política de modo a mudar a vida dos participantes, as instituições nas quais os indivíduos trabalham e a vida do pesquisador. Os participantes ajudam a planejar questões e coletar dados e analisar informações
Pragmática	Enfoca o problema e aceita métodos mistos de pesquisa, suscitando liberdade para os pesquisadores escolherem os métodos, técnicas e os procedimentos de pesquisa

Fonte: Baseado em Creswell (2010).

Contudo, voltando para os dois paradigmas dominantes, no entendimento de Rocha-Pinto, Freitas e Maisonnave (2010), pesquisadores que tendem a ser mais voltados para o interpretativismo, acabam por encontrar certos questionamentos da retidão e objetividade da pesquisa por parte da abordagem positivistas.

Assim, uma opção que pode ir além dos polos referidos é o pós-positivismo que aparece como uma nova roupagem do positivismo, admitindo a existência de uma realidade objetiva, mas não compreendida na sua totalidade, justificado na limitação dos mecanismos intelectuais dos seres humanos, quanto pela natureza inexplicável de variáveis desconhecidas (LINCOLN; LYNHAM; GUBA, 2018; GIL; NETO, 2020; GOMES; DIAS, 2020). Embora com nova roupagem, à semelhança do positivismo se afigura como uma estrutura interpretativa que fornece bases para ida ao campo de pesquisa (GIL; NETO, 2020) que, segundo referem Alves-Mazzotti (1996) e Fisher

(2016), é a epistemologia dominante das ciências sociais contemporâneas, com ênfase crescente na abordagem qualitativa.

Diante desta opção relativamente afastada dos paradigmas dominantes e, olhando para como as ideias se apresentam, este estudo se vê enquadrado na corrente pós-positivista. Ademais, no pós-positivismo a investigação é influenciada, de acordo com Duarte (2009) pelos valores dos próprios investigadores, pela teoria ou enquadramento teóricos que o investigador costuma utilizar e pela compreensão da realidade da forma como ela é construída. E finaliza Fisher (2016), que quando se está perante uma construção de conhecimento onde o objetivo é entender como diferentes cognições interagem para formar discursivamente dada proposição, baseada em coerência teórica, mesmo que essa coerência tenha caráter finito, estar-se diante de uma abordagem pós-positivista.

4.2. Métodos de pesquisa

Quando analisaram o campo de estudos sobre políticas públicas, Ramacciotti e Bernardino (2020), referiram-se à vertente positivista em torno do paradigma do racionalismo utilitarista, usando como principais lastros à pesquisa métodos quantitativos de base estatística e experimental e, de outro, quando põem evidência a vertente pós-positivista, mencionam as abordagens argumentativas que priorizam os métodos qualitativos de base interpretativa e construtivista.

Também neste quesito, sobre a valência da definição de epistemologia em um estudo, embora se discuta a existência de outros posicionamentos no que concerne ao método usado, Leão, Mello e Vieira, (2009), Soiferman (2010) e De Benedicto *et al*., (2012), afirmam existirem firmemente dois polos:

- O indutivo, que se caracteriza pela partida de fatos particulares para uma conclusão genérica, baseando-se na generalização de propriedades comuns a certo número de casos, que poderão governar todas as ocorrências de fatos similares no futuro;
- O dedutivo, que se caracteriza por a partir de leis gerais se tirar uma conclusão particularizada, com base na concepção de que a racionalização ou combinação de ideias em sentido interpretativo vale mais do que a experimentação de caso por caso.

Para Godoy (1995), os pesquisadores são indutivos quando não partem de hipóteses estabelecidas inicialmente, não se preocupando em buscar dados ou evidências que corroborem ou

neguem tais suposições, partindo de questões ou focos de interesse amplos, que vão se tornando mais diretos e específicos no transcorrer da investigação.

Diferentemente, pesquisadores são dedutivos quando a ênfase da argumentação vai do geral para o particular com a função de comando da teoria encabeçando a pesquisa, significando que as questões e as hipóteses de investigação derivam dos modelos teóricos e são submetidas ao teste dos resultados empíricos, podendo os fenômenos serem medidos e quantificados (DUARTE, 2009).

Como decorre de Soiferman (2010), quando se acredita numa única realidade mensurável com confiança e validação, em que o pesquisador se distancia dos participantes da pesquisa, o método indutivo é o mais recomendado, ao passo que se o olhar sugere que existem múltiplas realidades construídas com diferentes significados para cada indivíduo que dependem da visão mais aproximada e participante do pesquisador para se aflorar melhor compreensão, então o método dedutivo ganha eleição.

Dito desta forma, mesmo reconhecendo que um estudo dedutivo ou indutivo nem sempre se afigura puramente dedutivo ou indutivo, podendo apresentar algumas características intercambiáveis entre si (LEÃO; MELLO; VIEIRA, 2009), é no método dedutivo que este estudo se desenvolveu, levando uma bagagem teórico-conceitual para, com dados coletados entender melhor a temática do projeto.

A seguir são apresentadas as abordagens clássicas de estudo nas áreas sociais, clarificando-as para, por fim, apontar o caminho seguido neste estudo.

4.3. Abordagem de pesquisa

A existência de abordagens qualitativas e quantitativas para realização de estudos científicos tem levantado acesos debates, sugerindo que face a um estudo, os pesquisadores definam claramente como eles se posicionam ou como, diante dos caminhos seguidos para realizar a pesquisa, acreditam ser classificado seu estudo.

A pesquisa quantitativa é definida como pesquisa social que emprega métodos empíricos, com afirmações expressas em termos numéricos, buscando também avaliar se determinada situação em estudo cumpre empiricamente ou não um determinado padrão ou norma (SUKAMOLSON, 2007; NOORAIE et al., 2018; NAYAK; SINGH, 2021).

Nos estudos quantitativos o valor central é atribuído à independência do observador em relação ao objeto de pesquisa e conta, para sua avaliação estatística, com um alto grau de padronização na coleta de dados, o que leva a uma situação em que, em um questionário, a ordem das perguntas e as possíveis respostas sejam estritamente prescritas com antecedência (FLICK; KARDORFF; STEINKE, 2004).

Em contraposição, para Denzin e Lincoln (2006), a pesquisa qualitativa consiste em um conjunto de práticas materiais e interpretativas que dão visibilidade ao mundo transformando-o em uma série de representações pelos significados que as pessoas a eles conferem. Na abordagem qualitativa, segundo os mesmos autores, os pesquisadores procuram compreender melhor o assunto que está ao seu alcance sem o medir experimentalmente, como ocorre em estudos quantitativos.

A pesquisa qualitativa vem descrever os eventos da vida sob ponto de visão das pessoas que nela participam, chamando atenção para processos, padrões de significado e características estruturais que não são conscientemente conhecidos por atores apanhados em seu diário de rotina (FLICK; KARDORFF; STEINKE, 2004), sendo frequente, portanto, que o pesquisador procure entender os fenômenos, segundo a perspectiva dos participantes da situação estudada (FLICK, 2013; PATTEN; NEWHART, 2017).

Balog (2020) prefere distinguir a abordagem qualitativa da abordagem quantitativa por via do apresentado no quadro 6.

Quadro 6 - Distinções no emprego de abordagens de pesquisa.

Elemento	Abordagem quantitativa	Abordagem qualitativa
Questão de pesquisa	Verificação de um modelo bem especificado	Exploração de processos
Tipos de dados	Numéricos	Textuais
Coleta de dados	Estatístico	Entrevistas e observação
Procedimento de pesquisa	Construído em modelos e fórmulas	Repetição iterativa de tarefa
Aplicação do método	Visa à objetividade	Está ciente da subjetividade
Análise	Matemático/Econométrico	Categorização, lógica
Linguagem, interpretação	Textos matemáticos, mais formais	Mais citações, textos mais informais

Fonte: adaptado de Balog (2020).

Ademais, Merriam (2002) e Flick (2013) atestam que a pesquisa qualitativa é uma ferramenta poderosa para aprender mais acerca do contexto sócio-histórico onde se vive, ou entender situações segundo a perspectiva dos participantes da situação estudada e isso é consistente para o estudo que se pretende.

Dessa forma, uma vez que o estudo não procurou buscar quantificações, ou testar teorias com base em experimentos, mas entender a visão dos atores envolvidos com o fenômeno em estudo, considera-se que a abordagem de pesquisa seguida se enquadra como qualitativa.

Referida a abordagem da pesquisa, importa classificá-la quanto à sua natureza.

4.4. Natureza de pesquisa

Quanto à sua natureza, um estudo pode ser classificado de três formas (DUARTE, s/d; YIN, 2005; GIL, 2008; BLUMBERG; COOPER; SCHINDLER, 2014; DECARLO, 2018):

- Pesquisa exploratória, que permite uma maior familiaridade entre o pesquisador e o tema pesquisado, visto que este ainda é pouco conhecido, pouco explorado. Nesse sentido, caso o problema proposto não apresente aspectos que permitam a visualização dos procedimentos a serem adotados, será necessário que o pesquisador inicie um processo de sondagem, com vistas a aprimorar ideias, descobrir intuições e, posteriormente, construir hipóteses;
- Pesquisa descritiva, que tem por objetivo descrever as características de uma população, de um fenômeno ou de uma experiência estabelecendo relação entre as variáveis no objeto de estudo analisado por medida ou quantidade alteráveis mediante o processo realizado. Em um estudo dessa natureza o pesquisador tenta descrever ou definir um assunto, muitas vezes criando um perfil de um grupo de problemas, pessoas ou eventos;
- Pesquisa explicativa, que explica a razão, o porquê dos fenômenos, uma vez que aprofunda o conhecimento de uma dada realidade por via de métodos experimentais, tendo a margem de erros como um fator relevante.

Em adição, em estudos exploratórios ocorre um aprofundamento de conhecimento sobre um fenómeno e também uma maior familiarização do pesquisador com o contexto do problema de pesquisa. Contudo, Yin (2005) alerta que essas características podem aparecer em quaisquer estudos qualitativos em função do momento da pesquisa.

Assim pelo conjunto de afirmações antecedentes que caracterizam o posicionamento epistemológico, o método do trabalho, a abordagem escolhida consistente com o caráter qualitativo, entende-se que o estudo teve a natureza de uma investigação exploratória, podendo, no entanto, em algum momento, apresentar características de outras naturezas referidas.

Verifique-se agora a estratégia da pesquisa.

4.5. Estratégia da pesquisa

De acordo com Schell (1992) todo estudo requer, em princípio, que se faça uma escolha clara da estratégia a seguir para alcançar os resultados. Essa estratégia seria a forma como os dados da pesquisa seriam coletados e analisados (YIN, 2005), significando que existem estratégias para estudos de abordagem qualitativa e para os de abordagem quantitativa (CRESWELL, 2010).

A pesquisa qualitativa afigurou-se como adequada para entender necessidades de participação em processos de formulação de políticas públicas no âmbito de *e-gov,* como defendido na seção 4.3, por permitir captar perspectivas de vários atores sociais envolvidos, posto que oferece, segundo Denzin e Lincoln (2006), a possibilidade de entender a realidade na perspectiva dos participantes.

Como as estratégias de pesquisa típicas de estudo qualitativos podem se ramificar para diversas variantes (GODOY, 1995; MERRIAM, 2002; GIL, 2008; CRESWELL, 2010; CORBIN; STRAUSS, 2014; SILVA, 2014), algumas surgem como corriqueiras para a área de administração:

- A etnografia, onde o pesquisador estuda um grupo cultural durante um período de tempo prolongado, coletando dados observacionais e de entrevistas;
- A teoria fundamentada, onde o pesquisador deriva uma teoria geral, abstrata, de um processo, ação ou interação fundamentada nos pontos de vista dos participantes;
- O estudo de caso, onde o pesquisador explora profundamente um programa ou um ou mais processos;
- O estudo de campo, onde se aglutinam além das pesquisas bibliográficas e documental, a realização de coleta de dados junto a pessoas, ou grupos de pessoas, com o recurso de diferentes tipos de pesquisa;
- A pesquisa fenomenológica, onde o pesquisador identifica a essência das experiências humanas, com respeito a um fenômeno, descritas pelos participantes;
- A pesquisa narrativa, onde o pesquisador estuda as vidas dos indivíduos através das histórias sobre suas vidas.

Amiúde, o estudo de caso tem se destacado na área de estudos de *e-gov* (MAIA, 2014), possivelmente, porque esta estratégia de pesquisa se oferece com extrema flexibilidade, permitindo ao pesquisador reter as características holísticas de eventos da vida real enquanto investiga eventos empíricos (SCHELL, 1992), ou ainda, porque um caso constitui um recorte da realidade, sendo um

aspecto específico ou conjunto de características que permitem um entendimento mais profundo sobre dada matéria a estudar (CARNEIRO, 2018).

Para Yin (2005), os estudos de caso visam pesquisar acontecimentos contemporâneos dentro do seu contexto da vida real e são adequados para investigar um fenômeno empírico e evidenciar a complexidade social na qual este se manifesta, quer seja em situações problemáticas para análise dos obstáculos, quer em situações bem-sucedidas para ilustrar os modelos exemplares. Este decisivo apreender foi considerado crucial para escolher o estudo de caso como estratégia a ser usada na pesquisa.

Ainda nessa direção, Yin (2005) e Ventura (2007) apontam a realização de estudo de caso para estudar fenômenos onde se pretende, de entre outras questões, ilustrar modelos que ajudem a resolver o problema. Ademais, indica-se a escolha do estudo de caso como estratégia quando existem premissas que o pesquisador tem certa noção da realidade e procura conhecê-la melhor (MERRIAM, 2002; YIN, 2005; VENTURA, 2007; CRESWELL, 2010), num contexto delimitado em tempo e lugar para busca circunstanciada da informação (THOMAS, 2015), o que perfaz a realidade em volta deste estudo.

Como se percebe, é crível atestar um paralelismo muito acentuado entra a questão de estudar soluções de *e-gov* para materializar melhor *e-participação* em políticas públicas, que se problematiza neste estudo, e a realidade como colocada por Yin (2005), qual seja, quando houver uma questão a ser explorada para ultrapassar um obstáculo (assim entendido), por via das perspectivas dos atores interessados ou envolvidos em superar tal obstáculo, o caminho para se conduzir uma investigação deve ser por via do estudo de caso.

Posto isto, reconhece-se que alguns autores que trabalham com estudos de caso (YIN, 2005; VENTURA, 2007; GUSTAFSSON, 2017; CARNEIRO, 2018) também referem ser recomendável um cuidado na escolha de estudo de caso único ou estudo de casos múltiplos, tendo sempre em conta o alcance do rigor que se exige às pesquisas qualitativas desta natureza.

Uma avaliação suficiente foi feita e, porque não se buscava comparações de casos ou modelos, relações entre casos, convergências ou divergências ou ainda replicações, concluiu-se que a escolha centrada no caso único do *e-gov* em Moçambique se afigurava suficientemente direcionada para que se alcançassem os resultados pretendidos com o rigor requerido.

4.6. Desenho da pesquisa

De acordo com Flick (2013) e Lisboa (2019), o desenho de pesquisa é um plano que ajuda o pesquisador a desenvolver a pesquisa, tocando em todos os seus aspectos essenciais desde a coleta de dados até a seleção das técnicas de análise dos mesmos, ilustrando, conforme Merriam (2001), o entendimento global que sugere busca por rigor e validade para a pesquisa.

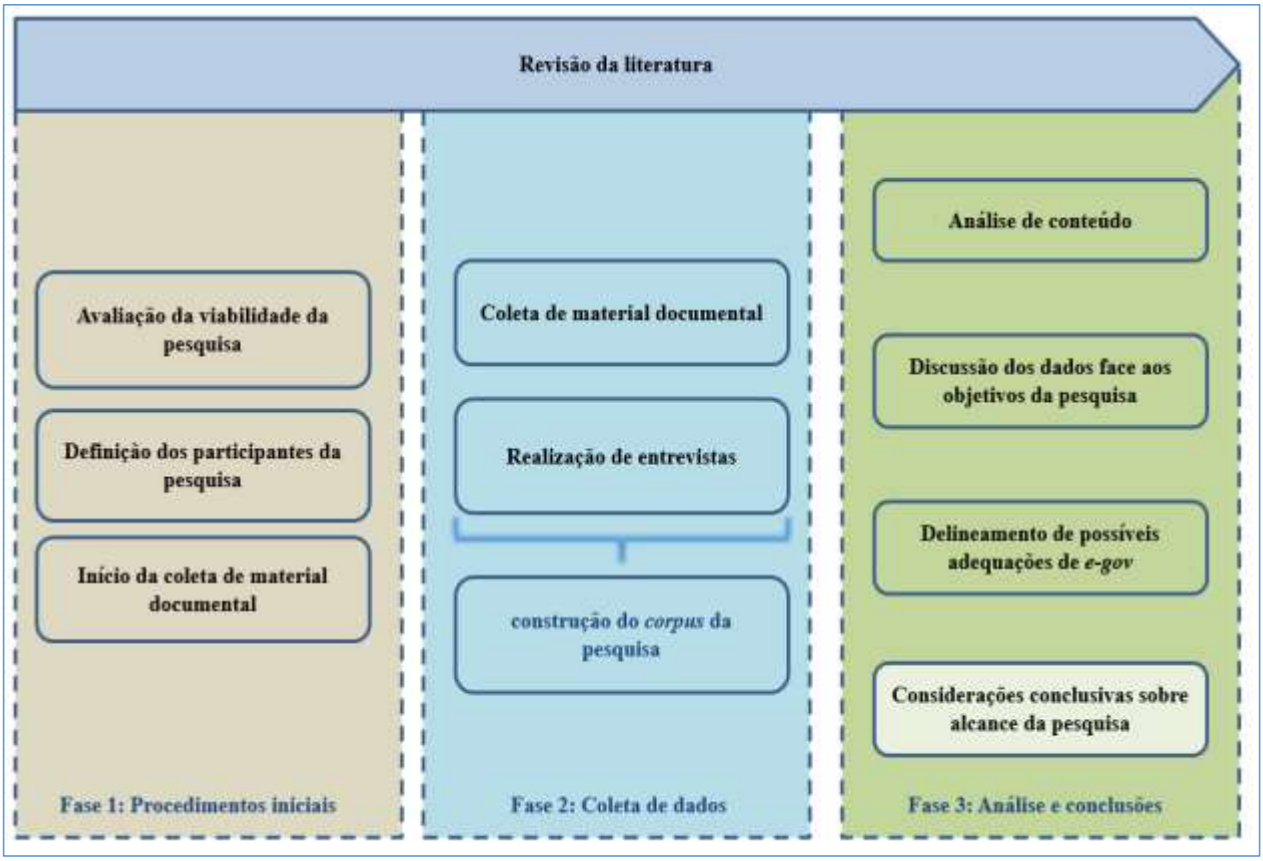
Normalmente o desenho da pesquisa é feito para sustentar a coleta de dados e assegurar a sua ligação com os procedimentos analíticos usados para se chegar aos resultados do estudo, sendo, por via disso, um instrumento que o pesquisador tem e expõe para colocar aos leitores a proposta de abordagem do assunto (SILVA, 2018).

Especificamente, para desenvolvimento de um estudo de caso, Oliveira (2008) sugere e foram respeitadas, as três fases seguintes:

- A fase exploratória, em que se preparou o terreno de pesquisa, se definiu o objeto, os pontos e questões que foram levantados para contato com sujeitos envolvidos em campo e definida a instrumentação para coleta de dados;
- A delimitação do estudo e a coleta de dados, onde, depois de encetados contatos, elaboraram-se e foram validados os protocolos de pesquisa em função dos atores a serem entrevistados (neste caso os formuladores de políticas públicas, os desenvolvedores de sistemas ligados ao *e-gov* e os usuários), ao mesmo tempo que se colhia material documental oferecido por instituições públicas de Moçambique em seus *sites* e por contatos em correio eletrônico;
- Como terceira fase, teve-se o momento em que ocorreu análise de dados e a produção de relatórios. Assim, as entrevistas, foram realizadas, transcritas e analisadas em cruzamento com informação teórico-conceitual buscando cumprir os objetivos da pesquisa, com suporte do aplicativo *QDA Miner Lite*®.

Com estas especificações chegou-se ao desenho da pesquisa na figura 21, que balizou a feitura do estudo.

Figura 21 - Desenho da pesquisa.



A seção seguinte se propõe a aclarar de campo e o objeto de estudo, situando de partida que a aprovação e a implementação da reforma do setor público e a inclusão de tecnologia como pilar para sucesso da mesma em Moçambique, bem como as pressões para melhoria de interação com o cidadão, fizeram com que o governo do país implementasse o *e-gov*.

4.7. O caso em estudo: Moçambique e seu *e-gov*

A República de Moçambique se situa na parte austral do continente africano e se apresenta, de acordo com a Constituição da República, como um Estado unitário, onde o Presidente é eleito por sufrágio universal.

Após a independência nacional em 1975, que tornou Moçambique um Estado soberano, o país enveredou por um sistema de economia centralizada por se ressentir de diversos problemas estruturais e crendo que poderia resolver os problemas de subdesenvolvimento a médio prazo,

rentabilizar os escassos recursos humanos, financeiros e materiais por essa via (ABRAHAMSSON; ANDERS, 1994; DINERMAN, 2007; DE RENZIO; HANLON, 2007; BUUR; BALOI, 2009).

Tal sistema de economia centralizada vigorou até as primeiras reformas administrativas, justificadas pela fraca qualidade do pessoal da administração pública, redução da confiança do cidadão nas instituições públicas e num contexto de pressão por parte dos parceiros internacionais de cooperação e culminou na reforma constitucional de 1990, formalizando-se a economia de mercado em Moçambique (SULEMANE; KAYIZZI-MUGERWA, 2001; AWORTWI, 2006; LAMPEÃO, 2015).

No aspecto da formulação de políticas públicas, o regime socialista com uma burocracia estatal centralizadora subjetivamente determinou que os órgãos centrais do governo eram os entes principais na condução do processo das políticas públicas, situação que influenciou a sociedade a ficar distante do mesmo, inclusive com inercia depois da mudança de regime (SIMIONE, 2018).

Olhando-se para a modernização, com a implementação da Estratégia Global da Reforma do Setor Público - EGRSP (2001-2011), começou a implementação da estratégia de *e-gov* de Moçambique, dedicada à melhoria da prestação de serviços, redução de burocracia e colocação do poderio da TI ao alcance e dispor das instituições públicas (DIAS, 2012; DIAS; PINHEIRO, 2012), sem, no entanto, equacionar aspectos fundamentais em termos de infraestrutura, aplicações e soluções incompatíveis de sistemas e aplicativos da orbita da TI (GM, 2006).

Ademais, como um país africano em desenvolvimento, as redes de comunicação estavam em lenta expansão pelo território, evidenciando fraca cobertura de acesso, principalmente para comunidades do interior (GASTER et al., 2009; JOANGUETE, 2011; MANJATE JUNIOR, 2019; MARISA; UATE; PERREIRA, 2014).

A fim de tornar mais estruturado o esforço evolutivo do *e-gov* e efetivar a sua já iniciada implementação (DIAS, 2012), foi criado em 2017 o Instituto Nacional de Governo Eletrônico (INAGE) que passou a implementar a rede eletrônica do Governo e prestar serviços digitais (CEPIK; MARCELINO, 2021). Todavia, por exemplo, no âmbito da transparência que se cogita atrelada ao *e-gov*, o estudo de Cole *et al*. (2017) concluiu que a realidade em Moçambique ainda está distante do que se recomenda internacionalmente contrapondo o que as políticas do Governo no âmbito do *e-gov* se propõem a alcançar.

No entanto, problemas de *e-gov* como fragilidade de recursos, estruturas de informação, ausência da inclusão nas políticas públicas de informação, por tanto, todos aspectos inerentes às

realidades socioculturais do país identificados na pesquisa de Dias e Pinheiro (2012), ainda são realidade, mesmo que citados como ambição do Governo para serem implementados. Fato é que para Moçambique, o momento atual no *ranking* da Organização das Nações Unidas (ONU) no concernente a *e-gov* e *e-participação*, não é dos melhores.

Mesmo assim, nesse ínterim pela representatividade e efeito multiplicador associados à pujança de Moçambique no cenário africano, justifica-se estudar o seu *e-gov* e a *e-participação* como um caso meritório para a África Subsaariana, posto que o país foi um dos primeiros na região a aprovar uma política de *e-gov* num contexto de reformas do setor público, servindo de exemplo para países vizinhos que se inspiraram neste para enveredar por reformas similares.

Ademais, as reflexões feitas pelo governo sobre o caminho a ser seguido no aspecto de *e-gov* e *rankings* internacionais, levaram o mesmo a assumir uma nova postura que se materializou na ênfase dada às tecnologias, como impulsionadoras do desenvolvimento do país e da melhoria dos processos de governação (GM, 2023). Este é um outro fator que justifica a escolha do caso: a importância do desenvolvimento de governação eletrônica em um país símbolo para a África Subsaariana e de ampla relação internacional.

4.8. Protocolo do estudo de caso

A opção por realizar um estudo de caso deve ser suportada por um conjunto de condições de modo a lhe garantir fidedignidade. Esse conjunto de condições é o que se nomina normalmente como protocolo de estudo de caso (YIN, 2005; TOLEDO; SHIAISHI, 2009; FREITAS; JABBOUR, 2011).

Assim, em um protocolo de estudo de caso se congregam procedimentos, instrumentos e regras gerais, para facilitar a coleta e a análise de dados e possibilitar um alinhamento entre intenção da coleta e oportunidades em campo (BRESSAN, 2000; YIN, 2005).

Clarificado nestes termos, elaborou-se o protocolo para o estudo de caso da presente pesquisa, o qual se apresenta no quadro 7.

Quadro 7 - O protocolo do estudo de caso.

Ações	Procedimentos
Ações preliminares (Seleção)	• Solicitação de autorização para realização de entrevistas (Ministério de Ciência, Tecnologia e Ensino Superior; Instituto Nacional de Governo Eletrônico; Instituto Nacional de Tecnologias de Informação e Comunicação)
Coleta de dados (Indagação)	• Entrevista com autoridades governamentais que tutelam a implementação do *e-gov* (Ministério de Ciência, Tecnologia e Ensino Superior e Instituto Nacional de Tecnologias de Informação e Comunicação) • Entrevista com os desenvolvedores conexos ao *e-gov* (Instituto Nacional de Governo Eletrônico) • Entrevista com atores da sociedade civil dedicados à melhoria da governação e democracia, transparência, formulação de políticas públicas • Coleta de dados documentais sobre implementação de *e-gov*, política informática e de inclusão digital
Análise de dados (Avaliação)	• Transcrição das entrevistas • Releitura das entrevistas e documentos coletados buscando pontos de convergência e divergência • Análise de conteúdo das entrevistas com auxílio do *software QDA Miner Lite®*

O interesse da pesquisa fora comparar enunciados teóricos frente ao conteúdo das entrevistas e associá-los à informação constante nos documentos, para se aferir se existem suficientes argumentos para propor adequação no *e-gov* para o incremento da participação na formulação de políticas públicas em Moçambique.

Para tal, em seguida são abordados os mecanismos seguidos na coleta de dados que garantiram caminhar para esse objetivo.

4.9. Coleta de dados

O processo de pesquisa tem como uma das suas partes mais desafiantes a coleta de dados. Como refere Creswell (2010), ao optar por trabalho qualitativo, o pesquisador é chamado a respeitar procedimentos para buscar dados no campo definido para sua pesquisa e no local em que os participantes vivenciam a questão ou problema em estudo de modo a encerrar um *corpus* de pesquisa (BAUER; AARTS, 2002), o mesmo que lhe garantirá aspectos de confiabilidade e validação (SILVA; SILVA, 2013).

Verte de Godoy (1995) e Neves (1996) que a obtenção de dados descritivos ocorre mediante aproximação interativa do pesquisador com a situação ou fenômeno objeto de estudo, sendo mais

frequente e natural que se entendam tais situações ou fenômenos segundo a perspectiva dos participantes da pesquisa (FLICK, 2013; CORBIN; STRAUSS, 2014).

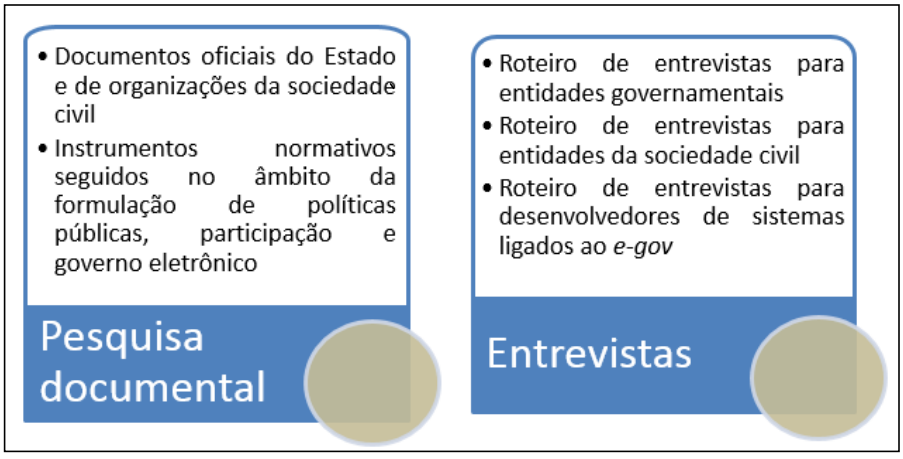
Seguindo essa lógica, visando buscar dados no campo, leu-se de Flick (2013) que existem três caminhos para coleta de dados em uma pesquisa que incorpora uma roteirização como a do presente estudo:

- Por meio de entrevistas, quando o pesquisador dialoga com os respondentes em uma interrogação presencial;
- Por meio de observação, quando o pesquisador tem mais acesso às práticas e processos executados pelos alvos da observação;
- Por pesquisa documental, quando o pesquisador usa matérias já existentes, como textos e imagens.

Inicialmente, previa-se que se seguiriam os três caminhos apresentados por Flick uma vez que à luz de Patten e Newhart (2017), quando a coleta de dados de maneiras diferentes converge para mesma conclusão, ajuda na confiabilidade dos métodos e dos resultados da pesquisa. No entanto, o estudo de documentos e as entrevistas se mostraram suficientes na coleta de dados, donde foi subtraída a opção pelo procedimento da observação para o caso.

Assim, embora a busca documental tenha sido de grande valor, a realização de entrevistas no campo de pesquisa se agigantou como mecanismo de coleta de dados configurando-se como principal veículo para fomentar a composição do *corpus*, cujo delineamento consta na figura 22.

Figura 22 - Formas de coleta de dados usadas na pesquisa.



A seguir é abordada a técnica de entrevistas, base instrumental para a coleta de dados.

4.9.1. Entrevistas

As entrevistas mostram-se como uma fonte inigualável para os estudos de caso (YIN, 2005), embora possam, sob influência dos observadores e entrevistados, trazer resultados pífios. Na visão de Bressan (2000), entretanto, as entrevistas são uma das fontes de dados com significante importância, podendo assumir as formas de natureza aberta-fechada; e do tipo *survey*.

Para Creswell (2010), nas entrevistas qualitativas o pesquisador conduz entrevistas em situações face a face com os participantes, ao passo que Boni e Quaresma (2005) defendem que é necessário escolher as pessoas certas para a investigação dentre aquelas que dominam o assunto e as quais o pesquisador tem acesso ou pode consegui-lo.

No presente estudo, a fase de coleta de dados em campo foi substancialmente por via de entrevistas focadas (BRESSAN, 2000; BONI; QUARESMA, 2005), fundadas no protocolo de entrevistas (Apêndice A) e em *scripts,* especificamente direcionados aos atores envolvidos (sociedade civil/utilizadores – Apêndice B, autoridades ou formuladores de políticas – Apêndice C e desenvolvedores – Apêndice D).

Todas as entrevistas decorreram em Moçambique entre o ano de 2022 a 2023, num período em que ainda pairava o efeito da pandemia da COVID-19, tendo-se manifestado desafiante as participações na pesquisa. Contudo, foi contactado um número julgado adequado e representativo de organizações da sociedade civil, instituições públicas ligadas ao governo eletrônico e, em especial, a entidade que em Moçambique se apresenta como desenvolvedora e implementadora de aplicações de governo eletrônico – o Instituto Nacional de Governo Eletrônico, sendo possível fazer agendamentos de entrevistas.

Com os agendamentos, foi possível a realização das entrevistas, sendo que um número considerável de participantes optou por responder as questões por meio de Whatsapp® áudio, em que as perguntas eram colocadas e o participante respondia de forma aberta, também em áudio.

Das entrevistas realizadas e do entender que se construía ao longo da ampliação do número de participantes, chegou-se a um momento em que se sugeria saturação empírica, obtendo o que Thiry-Cherques (2009), Patten e Newhart (2017) referem ser o ponto em que o número de ouvidos já permite desenvolver o estudo, tendo em conta que o acréscimo de novos elementos amostrais, pouca relevância ou acréscimo traria ao conteúdo do que já foi coletado pelo pesquisador. O quadro 8 apresenta o perfil dos entrevistados.

Quadro 8 - Relação dos entrevistados.

	Classe	Função/Responsabilidade	Objetivos da organização	Realização
1	Formulador de Políticas	Liderança no Instituto Nacional de Tecnologias de Informação e Comunicação (INTIC)	Órgão responsável por regular, supervisionar e fiscalizar o setor das Tecnologias de Informação e Comunicação	14 /04/ 2023
2	Formulador de Políticas	Liderança no Ministério de Ciência, Tecnologia e Ensino Superior - Centro de investigação e transferência de tecnologia para desenvolvimento comunitário (CITT)	Investigação, transferência de tecnologias e inovações para as comunidades	21/04/2023
3	Formulador de Políticas	Liderança no Ministério de Ciência, Tecnologia e Ensino Superior - Direção Nacional de Ciência, Tecnologia e Inovação (DNCTI)	Promoção da tecnologia e inovação	25/04/2023
4	Desenvolvedor	Liderança no Instituto Nacional de Governo Eletrônico (INAGE)	Autoridade Prestadora de Serviços de Governo Electrónico	19/04/2023
5	Sociedade Civil	Membro da Associação H2N	Melhoria e promoção da saúde pública, engajamento juvenil para participação cívica e defesa da igualdade de gênero	05/06/2023
6	Sociedade Civil	Ativista social e diretor executivo da Solidariedade Moçambique	Promoção de direitos humanos, democráticos e da boa governação, participação política e económica de jovens e mulheres	13/06/2023
7	Soc. Civil	Membro da Wansati IT Lab	Promoção da mulher no acesso à tecnologia	23/12/2022
8	Sociedade. Civil	Membro da Instituição Horizonte Azul	Busca defesa dos direitos humanos da mulher em Moçambique	02/06/2023
9	Sociedade Civil	Membro da Academia Crista de Moçambique	Associação de académicos e instituições académicas cristãos buscando maior participação em políticas públicas e empoderamento das comunidades	04/01/2023
10	Sociedade. Civil	Líder da Egumi	Trabalha em prol da saúde, educação e desenvolvimento comunitário	24/01/2023
11	Sociedade Civil	Membro da Justa paz	Transformação de conflitos e redução da violência nos níveis político, social e religioso, a nível das comunidades de base e visa o incremento da boa governação	08/01/2023
12	Sociedade Civil	Ativista social e membro fundador da PROMURA	Trabalha para defender os direitos humanos das Mulheres e Raparigas	06/06/2023
13	Sociedade. Civil	Membro da AJOCOM	Associação de Jornalistas para a Conservação da Diversidade Biológica de Maputo	11/01/2023
14	Sociedade Civil	Membro da AJOCOM	Associação de Jornalistas para a Conservação da Diversidade Biológica Zona Centro de Moçambique	03/01/2023
15	Sociedade Civil	Membro do Instituto para Democracia Multipartidária de Moçambique	Processos de monitoria da governação e promoção da democracia	20/01/2023
16	Sociedade Civil	Jovens Ativistas do Projeto Cidadão (4)	Promoção da cidadania e empoderamento da comunidade	19/06/2023
17	Sociedade Civil	Líder do Observatório da Mulher	Diversidade de vozes e de união de organizações, movimentos e coletivos de mulheres visando empoderar as mulheres	12/01/2023
18	Sociedade. Civil	Gestor provincial - Niassa no Centro de Aprendizagem e Capacitação da Sociedade Civil (CESC)	Facilita a aprendizagem e capacitação das OCS na monitoria da Governação local	24/05/2023
19	Sociedade. Civil	Líder Associação para o Desenvolvimento Comunitário, MAGANO	Desenvolvimento Comunitário e participação das comunidades	09/01/2023
20	Sociedade. Civil	Membro do Centro de estudos da juventude	Promoção da participação dos jovens e acesso a informação	22/02/2023

Em complemento, um dos caminhos para alcance dos resultados de uma pesquisa qualitativa, como afirmara Flick (2013), pode ser por meio da pesquisa documental, que a seguir se relata, tendo ciência de que trabalhar singularmente com dados da entrevista pode ser um limitador, consequentemente, poder sugerir a percepção de pouco rigor no desenvolvimento do trabalho (PATIAS; HOHENDORFF, 2019).

4.9.2. Pesquisa documental

A pesquisa documental, dependendo do objeto de estudo e dos objetivos da pesquisa, pode se caracterizar como principal caminho de concretização da investigação ou se constituir como instrumento metodológico complementar, sendo uma técnica de escolha e de verificação de dados que visa o acesso às fontes pertinentes (SÁ-SILVA; ALMEIDA; GUINDANI, 2009) como se configura no presente estudo.

Ainda para o trio de autores citado, o uso de documentos em pesquisa deve ser apreciado e valorizado, pois a riqueza de informações que deles se pode extrair e resgatar justifica o seu uso, além do que possibilita ampliar o entendimento de objetos cuja compreensão necessita de contextualização histórica e sociocultural. Assim a pesquisa documental é aquela que busca identificar informações factuais nos documentos, permitindo constituir um *corpus* satisfatório.

Na pesquisa documental, o investigador aproxima-se da problemática não em sua interação imediata, mas de forma indireta, pois a técnica é um meio de compreender um fato social a partir do ponto de vista de quem registrou, requerendo cuidado e perícia por parte do pesquisador para não comprometer a validade do seu estudo (SILVA et al., 2009).

Neste caminho, o pesquisador não produz os dados, pois eles já existem em forma de textos ou imagens e, por vezes, esses documentos podem se referir a dados existentes em outros contextos, como são exemplos os dados estatísticos oficiais que foram produzidos não para a pesquisa, mas para propósitos de governação (FLICK, 2013).

Assim, recolhidos documentos programáticos das entidades governamentais sobre a implementação *de e-gov*, políticas públicas e participação, bem como os que, emanados de outros atores da sociedade, reportam um *status* e demanda sobre sua participação em políticas públicas e, possivelmente, sobre acesso à TI e interação por essa via desta com o governo, encerrou-se um conjunto de dados a ajudar no entendimento do problema.

Para o caso, no detalhe, a pesquisa documental incidiu sobre a exploração de documentos oficiais do Estado e de OCS, bem como sobre instrumentos normativos ou instruções que são seguidos no âmbito da formulação de políticas públicas, participação, *e-gov*, inclusão digital e matérias afins, tendo significado um enriquecimento dos dados coletados por via das entrevistas.

Segundo a visão de Merriam (2002), nas pesquisas qualitativas a análise e coleta são simultâneas, proporcionando um ajuste durante a pesquisa, bem como um redirecionamento da coleta de dados incluindo os testes dos conceitos emergentes. Assim, segundo este lema, a cada *round* de coleta de dados foi feita uma comparação com os dados colhidos anteriormente, a fim de averiguar a existência de relação nova e atraente para coletas subsequentes.

Coletados e compilados os dados, deu-se a etapa de apreciação e interpretação dos mesmos.

4.10. Análise de dados

Num estudo científico, a análise de dados tem a ver com o processo através do qual, além de o pesquisador evidenciar a forma pela qual as informações serão analisadas em relação ao fenômeno motivo da pesquisa (TOLEDO; SHIAISHI, 2009), se extrai um ou vários sentidos dos dados coletados para prepará-los à disposição do pretendido aprofundar na compreensão dos mesmos e estabelecimento de significados e relações (CRESWELL, 2010).

Para Merriam (2002), na análise de dados ocorre uma reflexão contínua sobre os dados, através de procedimentos analíticos e de anotações feitas durante todo o estudo, reforçando a ideia, que a análise é conduzida concomitantemente com a coleta de dados, a realização de interpretações e a redação de relatórios. Já para Flick (2009), a análise dos dados envolve duas atividades:

- Desenvolver uma consciência dos tipos de dados que podem ser examinados e como eles podem ser descritos e explicados;
- Desenvolver uma série de atividades práticas adequadas aos tipos de dados e às quantidades deles que devem ser examinadas.

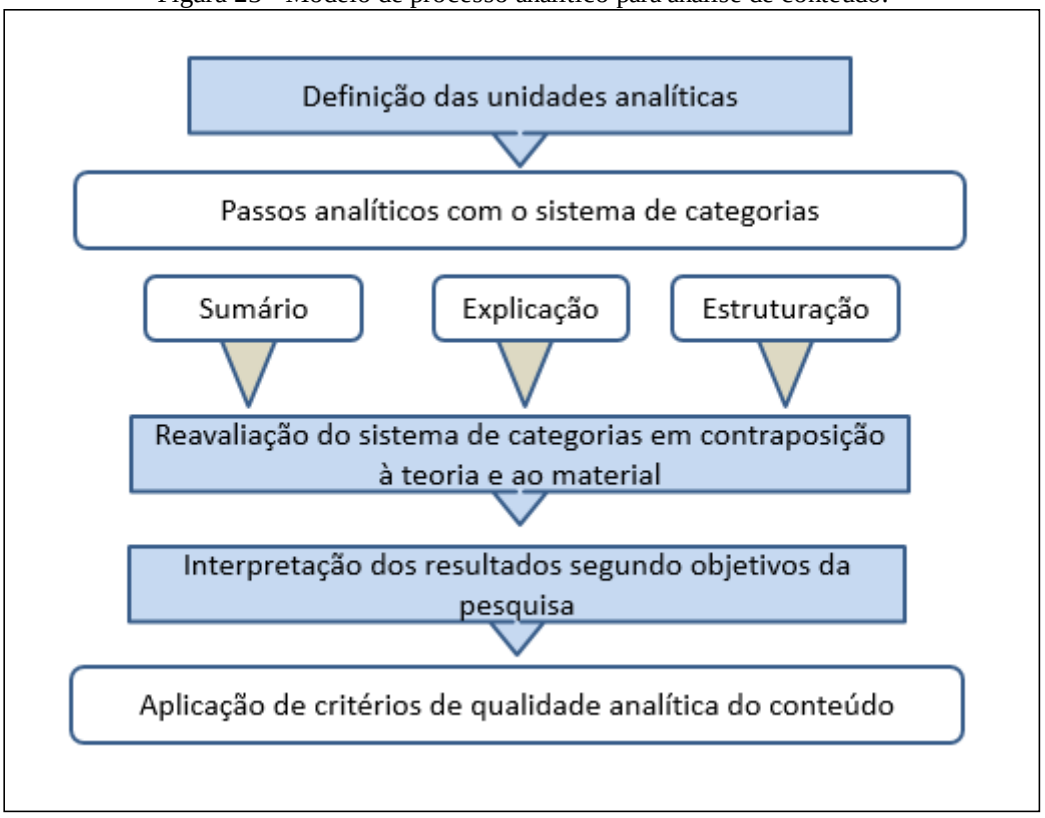
Seguindo orientação de autores como Bardin (1977), Laville e Dionne (1999) e Flick (2013), a opção nesta pesquisa recaiu na técnica de análise de conteúdo objetivando buscar sentidos nos conjuntos de textos coletados, frutos das entrevistas transcritas, ao mesmo tempo que facultou comparações, avaliações e explorações que se pretendia *ab initio*, por via de categorias de interesse emanadas do modelo operacional elaborado (PATTEN; NEWHART, 2017).

De fato, coincidente com as fases da análise de conteúdo definidas por Flick (2013), no presente estudo também se perpassou por, em primeiro lugar, seguir os procedimentos referidos adiante:

- Definição do material, etapa em que se selecionaram as partes que são relevantes para responder à questão de pesquisa;
- Análise contextual, etapa em que se procurou entender a completa procedência do material gerado;
- Definição da direção da análise, etapa que corresponde ao procedimento interpretativo em si.

Em segundo lugar, na sequência, aplicou-se no contexto, a análise do conteúdo mediante processo analítico exposto na figura 23.

Figura 23 - Modelo de processo analítico para análise de conteúdo.



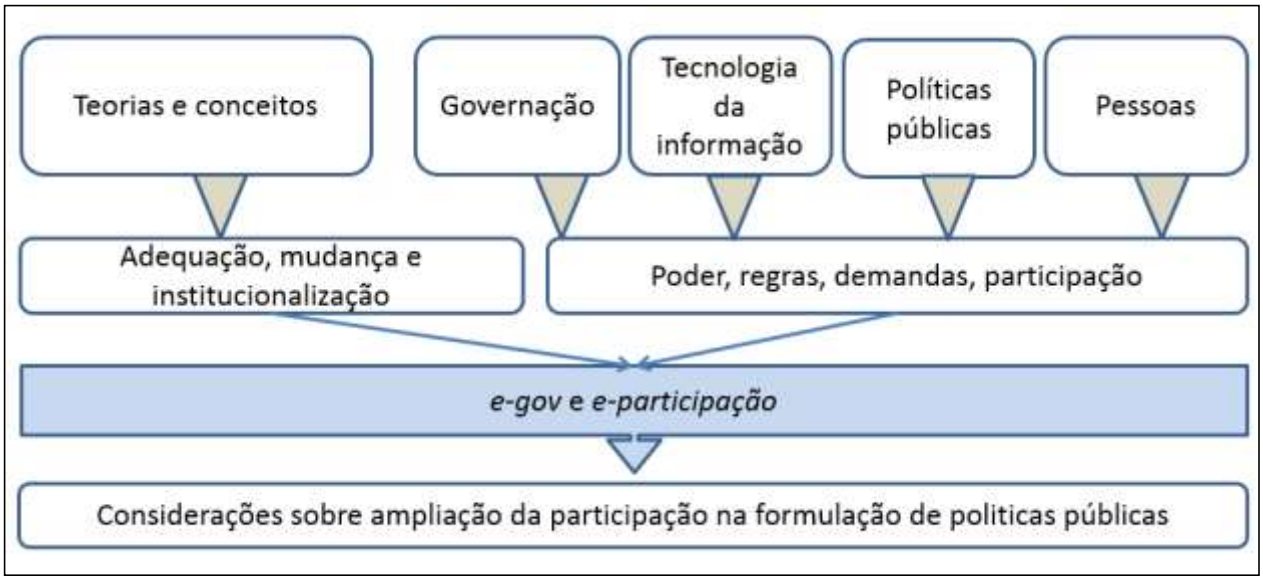
Fonte: Baseado em Flick (2013).

Na ótica de Bardin (1979), quando se opta por análise de conteúdo, o pesquisador tem que se apoiar em categorizações, classificando elementos que formam um conjunto através de

diferenciação e reagrupamento de acordo com analogias e critérios já definidos na modelagem operacional da pesquisa. Nessa lógica, foram identificadas categorias associadas aos conceitos trazidos para o estudo, no intuito de fazer comparações que permitiram entender melhor o que foi problematizado e auxiliar a encontrar respostas para os objetivos específicos da pesquisa.

Em síntese, todo o processo de análise de dados será inspirado no esquema apresentado na figura 24.

Figura 24 - Modelo ideado para o procedimento de análise de dados da investigação.



Com base nos objetivos da pesquisa caminhou-se para o estabelecimento de um mecanismo de exploração dos dados, firmado em categorias com respectivas subcategorias de análises associadas descritas e listadas no quadro 9.

Quadro 9 - Categorias e subcategorias ideadas para a análise do conteúdo da pesquisa.

CATEGORIAS	SUBCATEGORIAS
E-gov	Realidade percebida e uso atual
	Demandas identificadas
	Aspectos delineadores da adequação
Tecnologia da informação	Realidade percebida da inclusão digital
	Demandas identificadas
Políticas públicas	Realidade percebida sobre o processo de formulação
	Demandas identificadas
Participação	Realidade percebida sobre participação na formulação de políticas públicas
	Demandas para aproveitamento da TI em processos de participação
	Propostas de *e-participação* no *e-gov*

Com base na categorização feita, carregados os dados resultantes das entrevistas no *software* QDA Miner®, versão *lite,* posto que é *software* livre e de fácil uso para assistir as análises em pesquisas (PROVALIS, 2015), caminhou-se para a análise de dados por via das convergências no conteúdo inerente a cada participante do estudo.

Todavia, tratando-se de um estudo científico, onde o rigor deve ser sempre mantido, o seu desenvolvimento deve seguiu certos cuidados metodológicos, que são discutidos a seguir.

4.11. Cuidados metodológicos

De acordo Demo (2002), toda interpretação em um estudo científico submete-se a um círculo hermenêutico inescapável tal que a discutibilidade paira sobre a demarcação científica, uma vez que não se apresentam apenas os lados formais, mas também, naturalmente, os consensos possíveis com base na autoridade do argumento.

Assim, na lógica de Demo (2002), na pesquisa qualitativa, como é o presente caso, mais do que em qualquer outro paradigma, sempre renite o desafio de se captar com a maior precisão possível ao impreciso, buscando um nível de aceitação do rigor respeitado no seu desenvolvimento.

Como se depreende de Creswell (2010), os pesquisadores precisam proteger os participantes da pesquisa, desenvolvendo uma relação de confiança que promova a integridade da pesquisa, proteger-se contra conduta inadequada e impropriedades que possam refletir em suas organizações ou instituições, devendo, então, pautar-se por comportamentos éticos adequados.

Em termos práticos, tais comportamentos éticos, refere Flick (2013), significam o seguimento dos seguintes princípios:

- Consentimento informado, de modo que se envolva na pesquisa apenas pessoas que tenham sido informadas que estão sendo estudadas e estejam participando voluntariamente;
- Confidencialidade, anonimato e proteção dos dados, visando proteger os participantes da pesquisa e garantir que não sejam usados seus dados pessoais para fins que não sejam de seu conhecimento e, acima de tudo, usar as informações coletadas para o fim que foi proposto, de acordo com a definição consentida.

Nesse sentido, uma vez que no estudo houve interação com organizações públicas e da sociedade civil, eventualmente com matérias que podiam ter caráter confidencial, buscou-se não

contrariar os cuidados éticos acima expostos, através da obtenção do aceite para participação na pesquisa por parte dos respondentes às entrevistas pela garantia da confidencialidade, caso desejassem, e uma ação finalística às escutas.

Outro aspecto tido sempre em conta foi a objetividade, no sentido de sempre procurar uma neutralidade axiológica, de modo a evitar que o conhecimento produzido se embainhe em valores ou influências do pesquisador sobre o conteúdo que, possivelmente, dentro de um critério de objetividade, não se manifestariam no estudo e ofereceriam melhor resultado no tocante a retidão dos resultados de acordo com dados coletados.

Adicionalmente procurou-se no estudo uma suficiente busca de informação – ao que Flick (2013) chama de limites de representatividade. Isto quer dizer que para fechar a percepção do estudo, procurou-se alcançar o máximo de participantes de modo a garantir uma imagem mais aproximada do real sobre o fenômeno estudado.

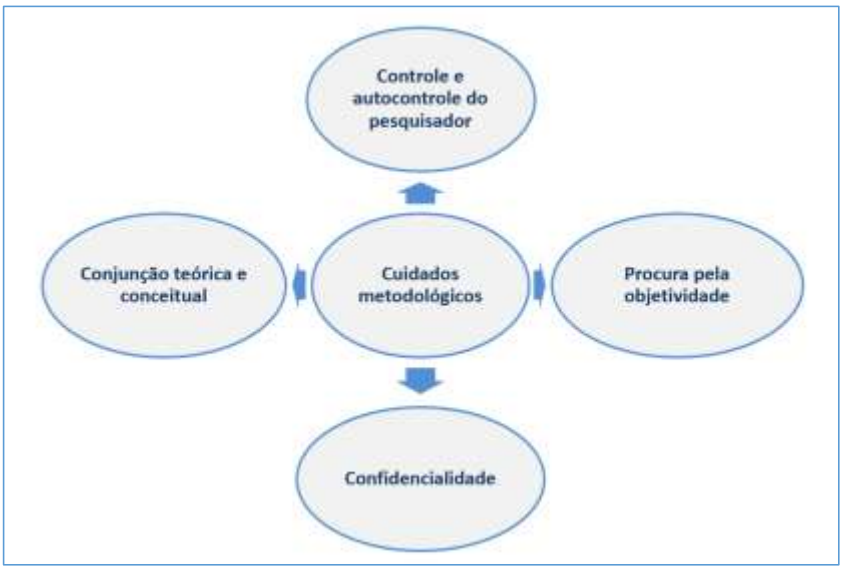
Posto que a triangulação, também é aconselhada por Flick (2013), entre os métodos e os diferentes tipos de dados foi priorizado um exercício para garantir que conclusões emanassem do aglutinado entre dados colhidos por entrevistas e pesquisa documental, bem como do alinhamento entre diversos participantes sobre a mesma questão.

Ademais, para o presente estudo, as teorias apresentadas, que têm percepções próprias, bem como a abordagem conceitual feita, que delimita a percepção dos conceitos trazidos, ajudaram a olhar para o fenômeno estudado posicionando-o em várias frentes, de tal modo que as conclusões obtidas pudessem ser fruto de uma conjunção teórica e conceitual recomendada, também como cuidado a se ter ao desenvolver pesquisa (MENESES; FUENTES-ROJAS; D´ANTONA, 2018).

Um outro cuidado emana de Silva (2018), que refere que trabalhar com aspectos filosóficos distintos que, eventualmente, sustentam métodos e abordagens também diferentes e que podem não ser compatíveis entre si, pode levantar problemas não desprezíveis. Esses problemas foram levantados por Vieira e Misoczky (2003) ao alertarem as possibilidades de imbricamento e bricolagem. Então, da análise feita, inspirada nas teorias e conceitos apresentados, evitou-se o máximo forçar que as teorias e conceitos trazidos convergissem onde não convergem e perceber o fenômeno estudado nos prismas oferecidos, para depois apresentar um posicionamento próprio.

A figura 25 apresenta graficamente os cuidados metodológicos seguidos no presente estudo.

Figura 25 - Cuidados metodológicos seguidos na pesquisa.



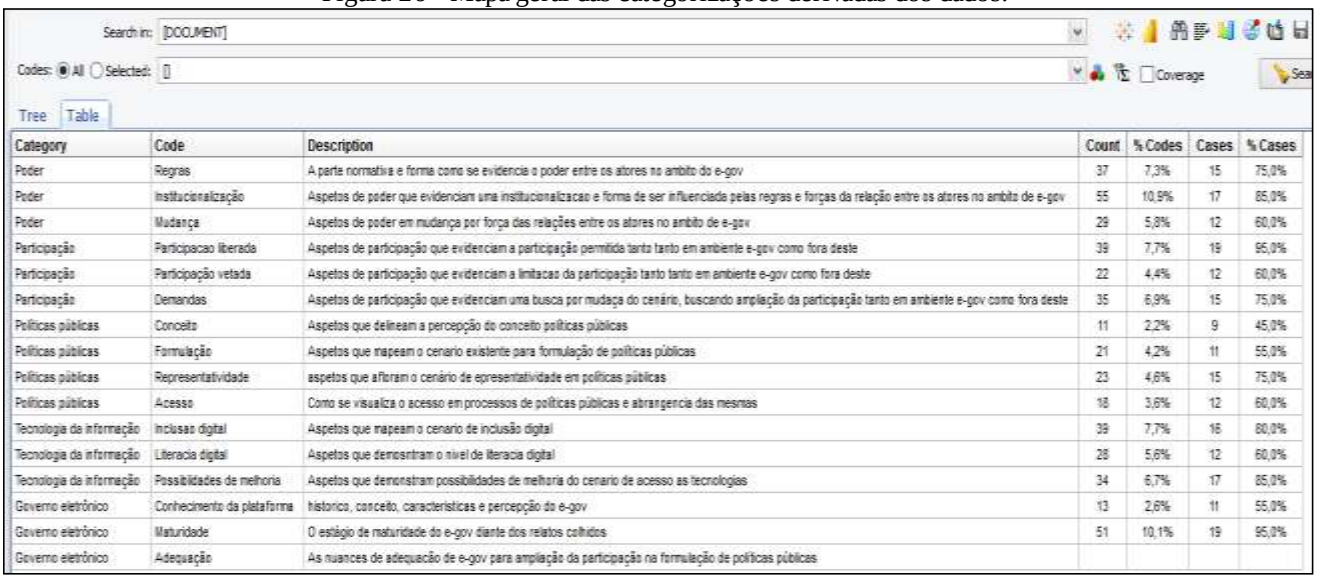
De seguida, apresentados os aspectos metodológicos seguidos, no capítulo seguinte a dedicação foi para a análise dos resultados da pesquisa.

5. Análise dos resultados

Por forma a evidenciar a aplicação do método usado no presente estudo, exposto em conta no capítulo anterior, a seguir se descrevem os resultados alcançados.

Dos dados coletados em entrevista (os entrevistados serão chamados de respondentes, abreviando-se com letra R), foi feita uma categorização geral que guiou as opiniões emitidas e apresentadas nas páginas seguintes, conforme mostra a figura 26.

Figura 26 - Mapa geral das categorizações derivadas dos dados.



Search in: [DOCUMENT]

Codes: All Selected: []

Tree Table

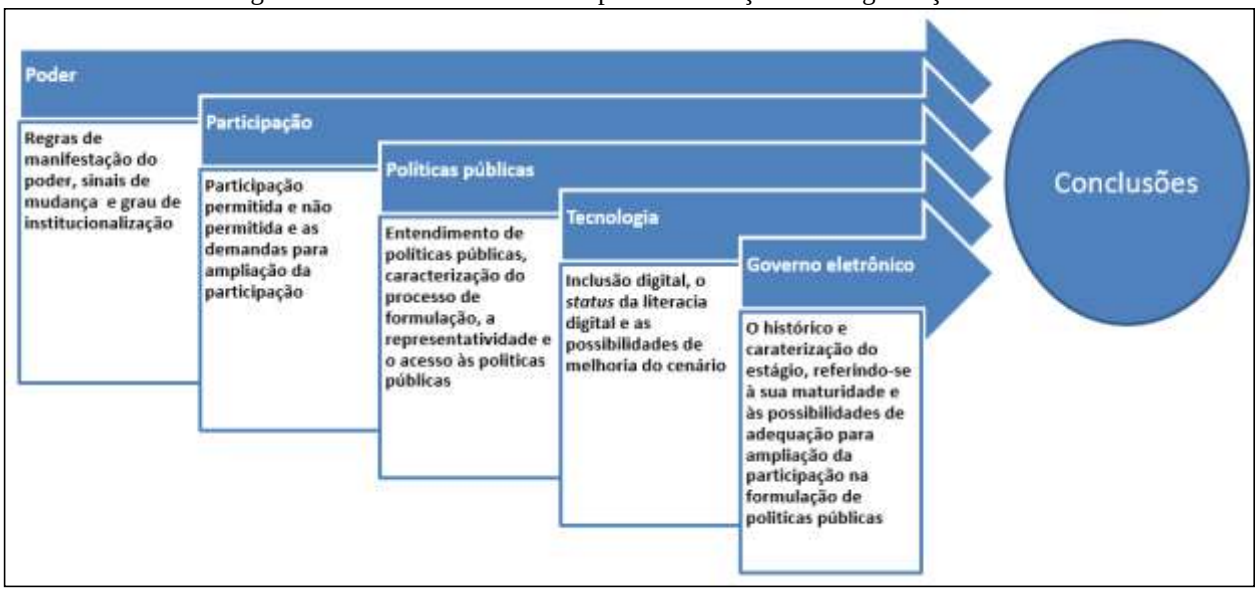
Category	Code	Description	Count	% Codes	Cases	% Cases
Poder	Regras	A parte normativa e forma como se evidencia o poder entre os atores no ambito do e-gov	37	7,3%	15	75,0%
Poder	Institucionalização	Aspetos de poder que evidenciam uma institucionalizacao e forma de ser influenciada pelas regras e forças da relação entre os atores no ambito de e-gov	55	10,9%	17	85,0%
Poder	Mudança	Aspetos de poder em mudança por força das relações entre os atores no ambito de e-gov	29	5,8%	12	60,0%
Participação	Participacao liberada	Aspetos de participação que evidenciam a participação permitida tanto tanto em ambiente e-gov como fora deste	39	7,7%	19	95,0%
Participação	Participação vetada	Aspetos de participação que evidenciam a limitacao da participação tanto tanto em ambiente e-gov como fora deste	22	4,4%	12	60,0%
Participação	Demandas	Aspetos de participação que evidenciam uma busca por mudaça do cenário, buscando ampliação da participação tanto em ambiente e-gov como fora deste	35	6,9%	15	75,0%
Politicas públicas	Conceito	Aspetos que delineam a percepção do conceito politicas públicas	11	2,2%	9	45,0%
Politicas públicas	Formulação	Aspetos que mapeam o cenario existente para formulação de politicas públicas	21	4,2%	11	55,0%
Politicas públicas	Representatividade	aspetos que afloram o cenário de epresentatividade em politicas públicas	23	4,6%	15	75,0%
Politicas públicas	Acesso	Como se visualiza o acesso em processos de politicas públicas e abrangencia das mesmas	18	3,6%	12	60,0%
Tecnologia da informação	Inclusao digital	Aspetos que mapeam o cenario de inclusão digital	39	7,7%	16	80,0%
Tecnologia da informação	Literacia digital	Aspetos que demonstram o nivel de literacia digital	28	5,6%	12	60,0%
Tecnologia da informação	Possibilidades de melhoria	Aspetos que demonstram possibilidades de melhoria do cenario de acesso as tecnologias	34	6,7%	17	85,0%
Governo eletrônico	Conhecimento da plataforma	historico, conceito, caracteristicas e percepção do e-gov	13	2,6%	11	55,0%
Governo eletrônico	Maturidade	O estágio de maturidade do e-gov diante dos relatos colhidos	51	10,1%	19	95,0%
Governo eletrônico	Adequação	As nuances de adequacão de e-gov para ampliação da participação na formulação de politicas públicas				

Fonte: Extraído do *QDA Miner Lite*® em 13/07/2023.

A categorização feita foi baseada nos objetivos da pesquisa e visou uma análise de conteúdo que partindo de uma visão mais generalista que se relacionava com os conceitos, regras e grau de institucionalização para, depois de alinhadas, adentrar nos aspectos mais específicos do problema que tem a ver com a participação permitida e as demandas de mudança do cenário, com o processo de formulação de políticas públicas, com a tecnologia e como ela se afigura no aspecto de inclusão digital, acesso e, por fim, olhou-se para o *e-gov*, caracterizando sua maturidade, portanto o estágio presente no momento da coleta e identificação, com base no opinativo dos participantes da pesquisa. Esse rol de aspectos ofereceu o norte para adequação de *e-gov* a uma participação eletrônica nos processos de formulação de políticas públicas.

Em seguida, na figura 27 se apresenta a sequência relatada e seguida no presente capítulo.

Figura 27 - Estrutura de análise: operacionalização da categorização feita.



5.1. Percepções sobre o poder

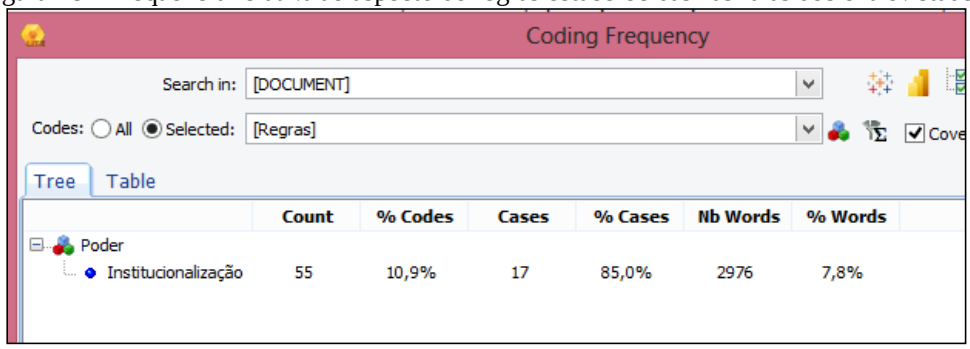
Como referido anteriormente, procurou-se neste ponto, entender as formas de manifestação de poder e como este norteia as relações entre governo e governados, as regras estabelecidas ou percebidas e a institucionalização que decorre dessa relação de poder, o que, em estágio final, permite ou não uma adequação do *e-gov* para a ampliação da participação na formulação de políticas públicas.

5.1.1. As regras estabelecidas

Num estado democrático suscita-se que a relação entre governo e governados deve se afigurar cada vez mais estreita de modo que as políticas que são implementadas reflitam os anseios dos cidadãos.

A seguir na figura 28 exibe-se um excerto do uso do *software* e sua modelagem para a extração do sentido para a categorização feita.

Figura 28 - Frequência relativa ao aspecto de regras estabelecidas nas falas dos entrevistados.



Fonte: Extraído do *QDA Miner Lite*® em 14/07/2023.

Da análise feita às falas dos entrevistados foi visível alguma frustração quanto à limitação que se encontra para estabelecer um diálogo ideal com o governo, conforme se exemplifica no quadro 10 e se destaca na sequência.

Quadro 10 - Falas de entrevistados que traduzem limitação na relação governo e governados.

R 6	"Uma das razões é porque existe muita coisa que se fala, mas na prática não beneficia a sociedade. Existem muitas leis aprovadas que podem ser aplaudidas internacionalmente sobre aspectos de tecnologia, mas que na prática são pouco eficazes"
R 8	"As políticas públicas somente assistem participação por via do debate na Assembleia da República. As dinâmicas de auscultação existente são tímidas. A voz da sociedade civil não é abrangente, pouco se envolve a sociedade civil"
R 8	"Eu gostaria que melhorasse o fluxo de comunicação entre o governo e a sociedade civil. Falo por exemplo das queixas ou denúncias sobre determinado serviço em que o *feedback* para o cidadão é raro"
R 12	"Então não há canais claros para a sociedade civil se aproximar do governo e levar sua expressão. E parece que a própria política pública tende a excluir seus intervenientes. Dou exemplo a política do associativismo que trouxe muitos aspectos que surpreenderam as OCS. Manifestou-se nessa política uma tentativa de silenciar ou de reduzir a força da sociedade civil"
R 14	"Eu penso que o Governo conhece a importância da participação da sociedade civil, porém ainda é muito fechado a esta maior participação da sociedade civil e isto por um lado pode ser resultado de algum nível de desconfiança e pouca cooperação com a sociedade civil"

Por um lado, a sociedade civil não se apresenta de forma organizada e com objetivos claros para demandar uma melhor interação com o governo. As OCS não evidenciam possuir liderança e agenda clara para se mostrarem como porta-vozes legítimos dos cidadãos no diálogo com o governo. Isto porque de acordo com alguns respondentes (R2, R5, R6, R13, R14 e R20), a sociedade civil depende de recursos financeiros para funcionar que, muitas vezes chegam de doadores ou organizações internacionais, eventualmente com agenda diferente da que normalmente seria do aglutinado das vontades do cidadão ou do próprio governo, afigurando-se um cenário de desconfiança do governo para com as ações da sociedade civil.

> "A nossa organização já teve boas ideias para o país, mas sem financiamento não pode fazer nada. O financiamento que existe muitas vezes tende a inclinar as organizações para agendas diferentes da que elas tinham como orientação". (R6).

Por outro lado, é crescente o nível de organização e consciência dos cidadãos e das OCS para solicitar cada vez mais uma abertura do governo ao diálogo com a sociedade.

> "Nós sentimos que quando a população está mais informada em relação aos governantes, voltamos para começar a trabalhar com os governantes para estes entenderem que há uma necessidade de buscar mais aproximação ao cidadão e se inteirar o tipo de informação que circula para estar a par e tomar decisões sempre coerentes com o contexto". (R2).

Um aspecto referido por alguns entrevistados é que, por regra, o governo só se aproxima da sociedade civil quando tem interesse, abrindo espaço para certa participação nos processos de políticas públicas. Essa forma de agir, segundo referiu R2, prende-se com o entendimento de que a disponibilização de plataformas para interação e comentários visíveis, configuram-se como ameaças, podendo a plataforma ser usada para ações contra o governo ou em uma demanda que demonstre incapacidade do mesmo, para responder aos anseios do cidadão por via de canais digitais.

É então, por essa razão que, conforme se percebe de alguns entrevistados (R6, R8, R12 e 14), as leis e as revisões das mesmas são submetidas à Assembleia da República (AR), debatidas e aprovadas sem a participação do cidadão que, como tal, apenas acompanha na televisão a informação indicando que foi aprovada determinada lei que permite ou inibe o cidadão a determinada ação, sem a suficiente consulta, expondo que o governo não tem interesse na participação e está cada vez mais com perfil ditatorial, sendo que ao mesmo tempo a AR, que se considera casa dos representantes do povo, aprova a maior parte de leis que o governo remete para chancela de éditos que têm efeito contrário ao povo.

Deste modo, as plataformas eletrônicas acabam por se configurarem como um limitante à ação da sociedade civil no espaço eletrônico, levando à indiferença, vez que mesmo que haja informação colocada nos *sites* do governo, constata-se que aos olhos da sociedade civil, tal informação não é suficientemente útil, apresentando disparidade de dados.

Em visão ingênua apreendida das falas, a lei já diz que documentos do governo como orçamentos, planos e relatórios, não são classificados como segredo do Estado, garantindo que o cidadão tenha acesso à informação. No entanto, de acordo com os entrevistados, quando o cidadão

vai solicitar informação, há muita burocracia e barreiras. Na prática, mesmo que solicitado por escrito, "tem sido complicado ter respostas sobre informação porque há uma proteção excessiva" (R2).

Contudo, já se assiste um esforço das OCS no sentido de influenciar o governo para entender que os aspectos democráticos legalmente estabelecidos em Moçambique garantem que a ação do governo deva estar em consonância com a lei e, consequentemente, garantir um cenário democrático mais efetivo.

> "Nós temos a lei do direito à informação em Moçambique e como sociedade civil já difundimos essa lei em vários quadrantes a nível local. Mas a situação no aspecto de informação continua lastimável. E olha que nem estamos a falar de informação eletrônica. Por exemplo, o plano econômico e social da província de Nampula 2023, se eu for a uma instituição pública solicitar esse documento, a primeira pergunta vai ser: o que eu quero fazer com ela. Quando se solicita uma informação nas instituições encontramos certas barreiras que como característica, é prática nociva ao exercício democrático". (R2).

Em alusão à educação, o sistema de ensino precisa introduzir disciplina de educação para cidadania, uma vez que o cidadão moçambicano, mesmo os da cidade e com acesso à TI, opta por não agir com cidadania. Na lógica do mesmo entrevistado, essa educação deve ir desde a base até ao ensino superior para que o cidadão, consciente, saiba exigir das instituições públicas respostas em função dos seus direitos e se ultrapassaria essa realidade em que as pessoas têm medo da participação porque julgam que pode ter represálias ou ter um entendimento político diferente como pertencentes a oposição.

> "Digo isso porque observamos que quando as pessoas querem usar o direito a manifestação, mesmo que pacifica, marchar por uma causa, quando as pessoas querem falar e criticar, o que seria feedback para o governo, este se opõe e se retrai, combatendo a essas pessoas que têm essa intenção". (R5).

Refletindo mais firmemente sobre isso, um entrevistado esboçou seu ceticismo de forma normativa.

> "A importância que a sociedade dá para a participação na formulação de políticas públicas é fraca. Nós aprendemos, diante dos processos que Moçambique passou ao se erguer, que temos que confiar sem questionar em quem implementa políticas públicas. Temos que confiar nos que estão lá em cima. Deixa-se a política sem ter em conta que a qualidade da saúde que existe tem a ver com a política pública". (R16).

Do lado dos atores do governo (R7 e R11), essa percepção da sociedade civil foi vista como errónea. Há sim casos de ações de certos dirigentes "para limitar a informação e participação da sociedade, mas não por orientação superior do governo" (R7). De acordo com R11, certos

dirigentes do governo que evidenciam má gestão tendem a se posicionar distantes da crítica da sociedade e isso acaba por manchar a imagem de todo o governo. Assim, ambos citam como exemplo que o governo de Moçambique foi um dos primeiros no continente a divulgar orçamento do Estado no portal do governo e a buscar transparência numa época em que muitos governos africanos não tinham isso em vista.

Em acréscimo, ainda de acordo com R11, um problema que levou a que se tornasse regra somente processos de auscultação presencial, abdicando das tentativas de auscultação eletrônica, foi a imposição dos parceiros de cooperação e doadores para que se valorizasse mais reuniões presencias, onde se pode assinar listas de presenças, do que auscultações digitais que, ao olhar dos mesmos, ainda não têm o mesmo valor que a anterior.

5.1.2. O estágio de institucionalização

Na análise desta dimensão dessa categoria, procurou-se elencar aspectos que evidenciassem um *status quo* que apontasse para uma institucionalização na relação entre o governo e governados. assim se fez, porque ao longo das entrevistas reconheceu-se que certas falas caracterizavam o cenário atual que, eventualmente é subjetivamente percebido pelos atores e acaba influenciando para que, diante da institucionalização, se padronize e perdure.

Neste *lócus,* dos 20 entrevistados, foi possível identificar que 17 deles, ou seja, 85% referiram-se a aspectos que denotavam antevisão de uma institucionalização.

Alardeando, o primeiro aspecto dessa institucionalização fora o fato de que, embora as entidades do governo tenham de alguma forma caminhado para a digitalização, o nível de confiança nos processos eletrônicos por parte do cidadão e da sociedade é de tal forma reduzido que a opção ainda é por um relacionamento presencial junto das instituições para tratar seus assuntos. Do mesmo modo, entende-se que o contexto de reformas propôs que se caminhasse para introdução de plataformas eletrônicas que dessem substância ao *e-gov*, mas a assunção dessa mudança não está a ser efetiva por rotinas anteriores a reforma perdurarem.

As falas apresentadas no quadro 11 são exemplos de como se observou o que está institucionalizado para a sociedade, no que concerne à plataforma eletrônica do governo ainda não responder seus anseios populares.

Quadro 11 - Confiança na plataforma eletrônica do governo.

#R	Fala Colhida
R1	"Eu particularmente prefiro ir pessoalmente as instituições e resolver minhas questões"
R2	"Muitos que tem *sites* em funcionamento não nos consultaram sobre que informações gostaríamos de ver, mas mesmo nessas instituições, o nível de atualização da informação continua baixo"
R2	"Para mim a ligação entre o governo e sociedade explorando tecnologia é baixa"
R5	"Abre espaços para o cidadão corrompa funcionários de modo a ser atendido"
R8	"Eu tenho usado *websites* e portais do governo, tento fazer pesquisas. Mas o que está acontecer é que as informações, quanto ao seu conteúdo, são mais decorativas do que informativas e didáticas, não estimulam a participação das pessoas. Para piorar as informações são desatualizadas e solicitações por via eletrônica são tratadas de forma bastante lenta ou nunca ocorre o *feedback*"
R9	"Não basta colocar uma página com janelas para reclamações e sugestões, mas que ninguém está por trás dessas janelas para *feedback*"
R10	"De fato os *sites* têm informação. Na realidade a informação vem mais generalizada e sem dados que mais se procura. É preciso explicar com detalhes ou deixar contato para que os cidadãos, querendo, possam contatar e solicitar informação e esses contatos devem de fato estar em prontidão para informar"
R13	"Não temos falta de plataformas eletrônicas. Temos falta sim de informação nelas"
R17	"Na prática mesmo que solicitado por escrito, tem sido complicado ter respostas sobre informação porque há uma proteção excessiva. Contudo dizem que a informação que retiramos dos *sites* está desatualizada ou diferente e que a solicitação deveria ser diretamente nos serviços e não nos *sites*"

O segundo aspecto que se evidenciou como institucionalizado é que a participação em processo de formulação de políticas públicas existe, embora com certas limitações que reduzem a confiança da sociedade na intenção do governo em garanti-la, ao mesmo tempo que, por outro lado, propiciam que o governo afirme que a participação de fato ocorre, sendo essa modalidade de participação, e nos moldes que ela se apresenta, a prova de tal ocorrência. Essa realidade é exemplificada pelas falas apresentadas no quadro 12.

Quadro 12 - O incentivo à participação na formulação de política.

#R	Fala Colhida
R6	"Parece que o governo prefere este cenário de desorganização da sociedade civil. Porque desta forma pouca legitimidade as OCS acabam tendo como parceiros validos do governo na formulação de políticas e outras decisões que afetam a sociedade. Mesmo que haja concertação com sociedade civil, é mesmo para legitimar decisões já tomadas e por vezes é com OCS já identificadas como passiveis de manipulação para validar a agenda do governo"
R7	"Sabemos que a auscultação é de lei, o governo tende a garantir essa participação sim"
R9	"Eu acredito que com tecnologia se pode melhorar a participação sim. Muitas vezes quando há participação e somos chamados ao processo de políticas públicas, os documentos de debate somente nos chega a mão no dia da reunião, com um ou dois dias de antecedência, sem tempo razoável para analisarmos e contribuirmos com melhores opções"
R12	"Eu tenho uma percepção de que o governo ainda não entende a mais-valia que é ouvir a sociedade civil. Não entende como seria positivo ter a sociedade civil no seu dia-a-dia. Eu digo isso porque fica a impressão deque o governo tem medo de ser criticado. As críticas são construtivas. Um governo com medo de ser criticado dificilmente vai produzir resultados fabulosos e, acima de tudo, ser elogiado. É por isso que o governo fica muito preocupado com a opinião da sociedade civil. Na minha percepção por imposição, quer por forças que influenciam a governação, falo de doadores, ou por forca da lei é que o governo acaba por trazer a sociedade civil ao debate de certas políticas. Mas não é sempre"

Surgiu também como inclusa na institucionalização a noção de que a disponibilização da informação por parte do governo ainda ocorre de forma limitada, não sendo suficientemente transparente aos olhos da sociedade civil que julgou.

Conforme se mostra no quadro 13, pela voz dos entrevistados essa realidade é propositada, ou seja, de que a informação disponibilizada é limitada por decisão institucional.

Quadro 13 - A disponibilização limitada da informação para os utentes nas plataformas eletrônicas.

#R	Fala Colhida
R2	"Países pouco democráticos como nosso, ainda olham a implementação do *e-gov* como ameaça, protegendo muito a informação e velocidade na implementação do *e-gov*"
R2	"As instituições devem ver o mundo de forma diferente. Enquanto não democratizarmos o país, já que a democracia veio para facilitar, com liberdade de expressão e de imprensa efetiva e informação suficiente, não temos caminho suficientemente desenhado para a participação"
R8	"Por outro lado, plataformas que informam sobre políticas públicas e normas não são constantemente atualizadas e a comunicação entre o cidadão e instituições públicas fica com uma fraca dinâmica. Encontramos informações em *sites* do governo quase obsoletas e sem sinais de atualização"
R10	"De facto, os *sites* têm informação. Mas essa informação não é detalhada. O governo tem que ter ferramentas e iniciativas abertas e abrangentes"
R13	"É normal e caricato entrar num *site*. Esta situação é grave e precisa ser corrigida de tal forma que as plataformas possam estar em atualização constante. A atualização tornaria a plataforma mais apetecível de ser visitada. Várias instituições têm seus *sites*, mas esses mesmos não têm informação desejada"
R13	"Não temos falta de plataformas eletrônicas. Temos falta sim de informação nelas"
R16	"Vimos desafios recentes quando páginas do governo sofreram ataques cibernéticos. Quando questionado ao governo sobre o ataque, a resposta foi de que não havia grande preocupação porque não tinha nas suas páginas informação relevante. Então de facto observa-se que o acesso à informação é fraco"
R19	"Sim há certa dificuldade para interagir com instituições do estado por via eletrônica. Muitas instituições, principalmente a nível das províncias, os seus *sites* não têm atualização e é difícil encontrar planos, relatórios e dados sobre realizações que nos ajudem a entender sobre a governação nesse sentido"

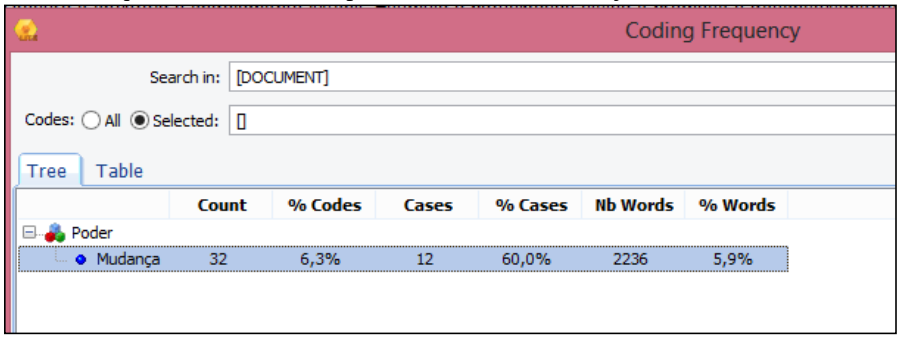
5.1.3. Aspectos de mudança perante o cenário de manifestação

A implementação das reformas administrativas no setor público em Moçambique, a forte influência do uso de tecnologia, a modernização e a crescente conscientização da sociedade moçambicana, mesmo que diante de poder instituído e com regras e rotinas buscando uma estabilização do *status quo*, acabam por influenciar a relação entre o governo e governados e, em certa medida propor mudanças que, com aceitação ou não, tendem a se fazer sentir de alguma forma.

Neste ponto que se abordou depois de colhidos e organizados os dados, foi possível perceber que dos 20 entrevistados, 12 deles, correspondendo a 60% acabou por referir situações

que se podem entender como mudanças ou que podem influenciar mudanças na relação de poder estabelecida entre o governo e os governados, conforme se mostra na figura 29.

Figura 29 - Frequência relativa ao aspecto da institucionalização nas falas dos entrevistados.

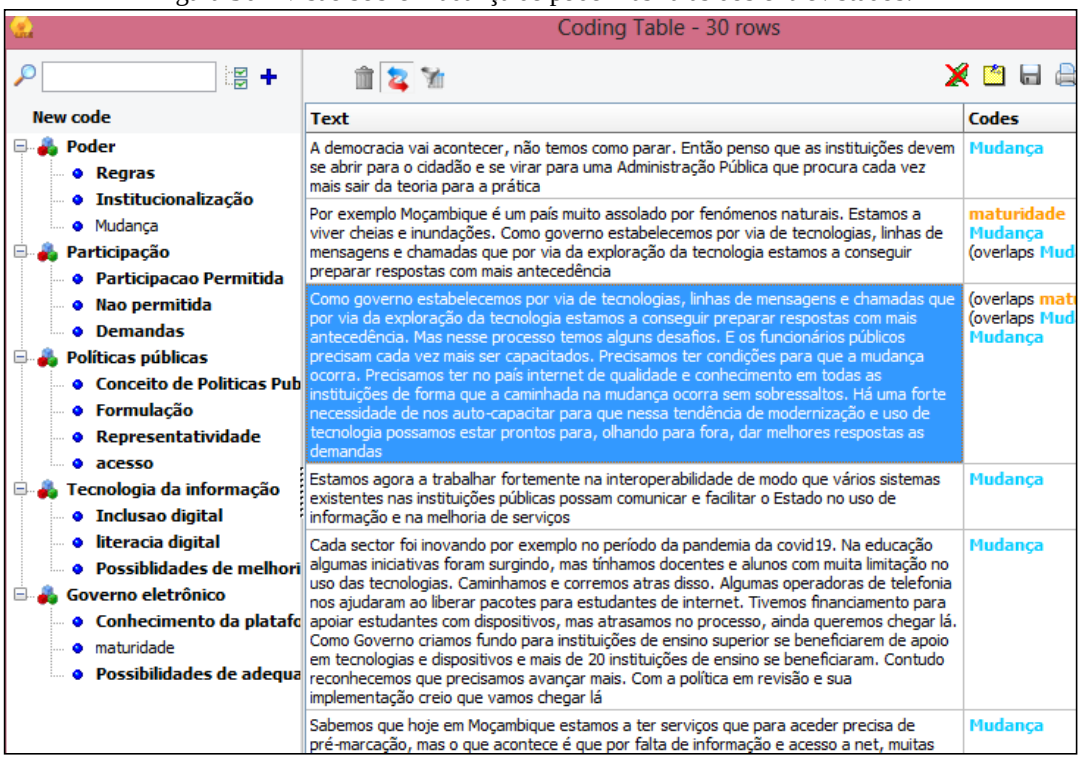


Fonte: Extraído do *QDA Miner Lite*® em 14/07/2023.

Neste sentido, soa como mudança que depois da pandemia da COVID-19 e da necessidade observada de explorar tecnologias, acompanhado o fato de os governantes se inclinarem significativamente para a mudança, abriram-se espaços para que a tecnologia fosse usada na melhoria de serviços públicos e do ambiente democrático.

A estrutura de inter-relacionamento dos dados que permitiu a análise está demonstrada parcialmente na figura 30 e dão antevisão da apreciação feita.

Figura 30 - Visão sobre mudança de poder nas falas dos entrevistados.



Fonte: Extraído do *QDA Miner Lite*® em 15/07/2023.

Nota-se então que, em termos de poder, mesmo que a relação continue com mais aspectos unilaterais de cima para baixo, os processos democráticos vão se maturando e cada vez mais cidadãos estão a demandar do governo nova postura comunicacional, que na prática vai desinstitucionalizando algumas regras e proporcionando espaço para que, nessa comunicação, futuramente se busque melhor interação.

Depreende-se que no tocante às mudanças, os aspectos democráticos ideais ainda são utopia, mas que há uma tendência a que cada vez mais haja espaço aberto para que o cidadão se sinta mais aproximado do Estado. Do mesmo modo, encontrou-se na fala de R18 a afirmação de que o governo está a trabalhar fortemente na interoperabilidade, de modo a facilitar a comunicação entre os vários sistemas existentes nas instituições públicas e, consequentemente, melhorar serviços.

> "Hoje o INTIC tem papel para auditar *sites* e responsabilizar os gestores desses *sites* governamentais sobre o conteúdo. Mas esse papel somente veio para o INTIC em 2020. A reforma tem que se ver em 4 vertentes fundamentais: A vertente tecnológica, recursos humanos, processos e *business process* e reforma legal. (R18).

De acordo com os R4 e R18, no nível político o governo já deu os comandos de modo que o *e-gov* seja cada vez mais explorado. Os mesmos citaram como exemplo as medidas aprovadas para aceleração econômica no ano de 2022, quais sejam as medidas 15[5] e 18[6], que referem que em seus bojos a preocupação é com a simplificação de medidas para interação entre o governo, as pessoas e o setor privado.

Então, é possível entender que, diante do que foi referido nos pontos sobre as regras e institucionalização, uma corrente que mexe com práticas e estrutura também se faz presente no debate, manifestando que uma mudança é possível e que tende a se fazer mais influenciadora sobre o poder tanto diretamente, por via de decisões do governo e pressões dos atores da sociedade, como indiretamente, em função do ambiente externo e contexto que perpassa o país (ataques terroristas,

[5] Esta medida consiste na simplificação de processos administrativos na relação entre o estado, as empresas e as pessoas, para facilitar a criação de empresas privadas e aumentar as suas competitividades e para facilitar a vida das populações e reduzir o seu custo no acesso a serviços públicos.

[6] Esta medida assegura uma maior simplificação na arquitetura da administração pública, ao mesmo tempo que melhora a sua eficiência e aumenta a qualidade dos serviços prestados ao cidadão. Isto vai ser conseguido através da fusão de órgãos redundantes da administração pública, da integração de um maior número de serviços públicos em plataformas digitais, e da introdução de maior interoperabilidade entre os serviços para melhorar a eficiência no atendimento ao cidadão.

calamidades naturais frequentes, avaliações negativas em relatórios internacionais de governação e transparência, redução do analfabetismo, ampliação das OCS e consciência cívica).

Dando sequência à captação de ilações perante as entrevistas realizadas, cabe vez à participação.

5.2. O cenário da participação

Como referido anteriormente, no capítulo sobre a metodologia, procurou-se neste ponto entender aspectos que realcem a participação permitida e as objeções para participação ou limitantes, e identificar enunciados que transmitem demanda para incremento da participação dos cidadãos e da sociedade na formulação de políticas públicas.

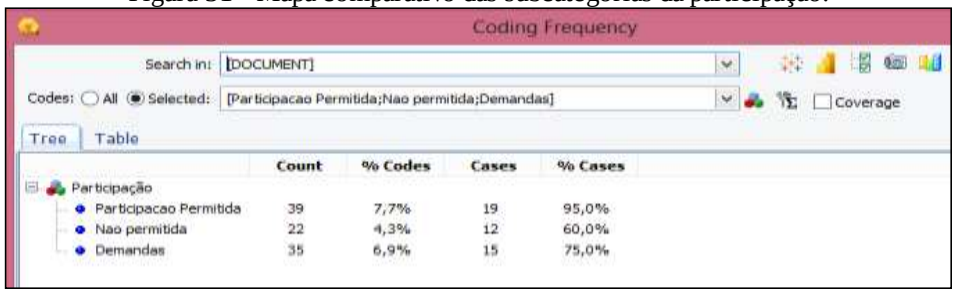
5.2.1. Participação permitida

Num passado recente, Mulando (2007) já referia que sobre participação em políticas públicas o cenário de Moçambique era bastante fraco e recomendava ao Governo, que se ampliassem e se institucionalizassem melhores mecanismos de participação com uma redução de assimetrias; e, às OCS, que estas se organizassem melhor e buscassem maior independência do poder político e dos doadores internacionais.

Olhando-se para os dados coletados e categorizações feitas, a evolução do cenário de participação sugere ter sido mínima. Entre as subcategorias, dos 20 participantes da pesquisa, 75%, correspondente a 15 participantes levantou aspectos que apelam para a melhoria da participação, dando sinal de que o cenário não é dos melhores.

De início, uma visão geral do construto participação, conforme sua codificação nas categorias previstas no modelo de análise, à luz do apoio de *software* CAQDAS é exibida na figura 31.

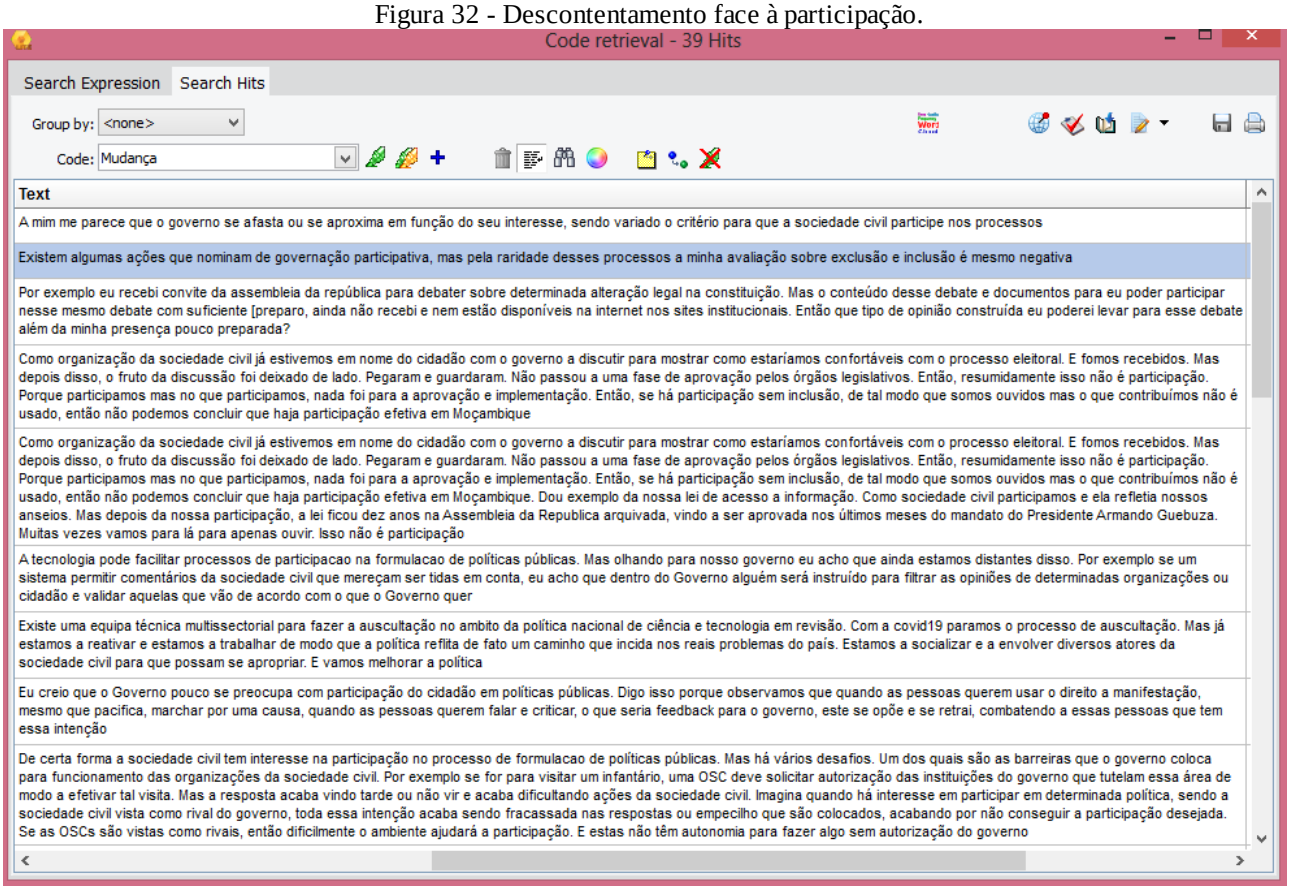
Figura 31 - Mapa comparativo das subcategorias da participação.



Fonte: Extraído do *QDA Miner Lite*® em 15/07/2023.

Em geral, na abordagem à subcategoria participação permitida, pode se observar um relativo descontentamento da sociedade civil face ao ambiente institucionalizado de participação, que se expõe, claramente, nas falas relacionadas na figura 32.

Figura 32 - Descontentamento face à participação.



Fonte: Extraído do *QDA Miner Lite*® em 15/07/2023.

Verificou-se que o que se evidenciou por parte da sociedade civil foi que existe a percepção de estar aberto um espaço para a participação, ratificando o que fora referido no ponto sobre a institucionalização.

> "Existe uma equipa técnica multissetorial para fazer a auscultação no âmbito da política nacional de ciência e tecnologia em revisão. Com a COVID-19 parámos o processo de auscultação. Mas já estamos a reativar e estamos a trabalhar de modo que a política reflita de fato um caminho que incida nos reais problemas do país. Estamos a socializar e a envolver diversos atores da sociedade civil para que possam se apropriar. E vamos melhorar a política". (R11).

Todavia, esse espaço não se afigura como favorável para uma participação efetiva e que conflua para melhoria das políticas públicas, pois "parece que o governo se afasta ou se aproxima em função do seu interesse, sendo variado o critério para que a sociedade civil participe nos processos" (R1). Ou por outra: "existem algumas ações que nominam de governação participativa, mas pela raridade desses processos a minha avaliação sobre exclusão e inclusão é mesmo negativa" (R20). Em síntese:

> "Eu creio que o Governo pouco se preocupa com participação do cidadão em políticas públicas. Digo isso porque observamos que quando as pessoas querem usar o direito a manifestação, mesmo que pacífica, marchar por uma causa, quando as pessoas querem falar e criticar, o que seria *feedback* para o governo, este se opõe e se retrai, combatendo a essas pessoas que têm essa intenção". (R5).

Percebe-se, enfim, que a preocupação do governo em acolher anseios no processo de formulação de políticas públicas ser quase inexistente e, aliado a isso, somente se sentir um chamado para a participação quando é para legitimar políticas públicas eventualmente já decididas.

> "De certa forma a sociedade civil tem interesse na participação no processo de formulação de políticas públicas. Mas há vários desafios. Um dos quais são as barreiras que o governo coloca para funcionamento das OCS. Quando há interesse em participar em determinada política, a sociedade civil é vista como rival do governo, toda essa intenção acaba sendo fracassada nas respostas ou empecilho que são colocados, acabando por não conseguir a participação desejada. Se as OSC são vistas como rivais, então dificilmente o ambiente ajudará a participação". (R5).

Especificando no concernente à formulação de políticas públicas:

> "A tecnologia pode facilitar processos de participação na formulação de políticas públicas. Mas olhando para nosso governo, ainda estamos distantes disso. Por exemplo se um sistema permitir comentários da sociedade civil que mereçam ser tidos em conta, dentro do Governo alguém será instruído para filtrar as opiniões de determinadas organizações ou cidadão e validar aquelas que vão de acordo com o que o Governo quer". (R3).

Este final não totalmente sintonizado com as OCS é marcante na fala do R2, que menciona que participam sim, "mas no que participam nada vai para a aprovação e consequente implementação, não sendo possível concluir em Moçambique haja participação efetiva porque se assiste a uma participação sem inclusão, onde ocorre auscultação, mas que nada da auscultação chega a ser usado".

5.2.2. Participação vetada

Sobre a participação vetada, na mesma linha da participação permitida, foram elencados aspectos que procuram evidenciar e confirmar que a participação é decididamente limitada pelo governo e, por via disso, a sociedade civil acaba se sentindo excluída dos processos de formulação de políticas públicas.

De fato, na confluência de opiniões de R3, R13 e R17 o governo pouco se preocupa com a participação do cidadão em políticas públicas e resiste a aceitar que a sociedade civil participe nos processos de formulação das mesmas, de tal forma que a maior parte das pessoas em Moçambique não tem noção do que é uma governação participativa.

> "Muitas vezes vamos para lá para apenas ouvir. Isso não é participação. Posto que não é acompanhada de inclusão, no sentido de nossas ideias terem algum valor. Se somos chamados a participar da discussão de uma política enquanto não temos acesso as propostas com antecedência, no dia de discussão, só vamos ouvir e votar ou opinar sem ter bebido suficientemente a proposta em discussão. Não se disponibiliza informação de modo que nossa participação seja adequada". (R2).

Esse cenário piora, na ótica dos respondentes citados, por um lado, quanto mais a atividade é executada no interior do país, como resgatado da fala de R2, "todo o cidadão em Moçambique em algum momento se sente excluído de processos de formulação de políticas públicas, principalmente quanto mais se afastar das cidades". Por outro lado, também se visualiza limitada participação ao se encaminhar para formulação de políticas públicas, pois "Se em termos de políticas públicas, como sociedade civil sinto que o governo tem nos chamado para participar na formulação, a resposta é não. Quase nada acontece nesse sentido" (R3). Extrema-se na análise dos fatos que:

> "O processo de formulação de políticas públicas não é participativo. Em primeiro lugar existe a assembleia da república onde, em princípio, estão nossos representantes. Mas eu não os conheço. Do mesmo modo estes representantes não aproximam a quem eles supostamente representam para perceber seus anseios e necessidades de modo a influenciar políticas no parlamento. O governo também segue a mesma lógica, pouca auscultação acontece". (R5).

Um outro aspecto relatado que limita a participação é a literacia das pessoas, principalmente no interior do país e o medo interiorizado de que visão diferente e opinião contrária à linha em que determinada política pública segue, pode surtir represálias por parte do governo, de tal forma que, quando se vai para processos inerentes às políticas públicas, somente é para ouvir.

R3 alistou que crê que "do jeito que o governo desenha seus *sites* e sistemas, pensa muito pouco nos usuários". Em arremate, R2 salientou que

> "Precisamos dessa educação desde a base até ao ensino superior. Só assim o cidadão saberá mais exigir das instituições públicas, estando informado sobre seus direitos como cidadão e seu papel perante as falhas da governação. Ultrapassaríamos esta realidade em que as pessoas têm medo da participação porque julga que pode ter represálias ou ter um entendimento político diferente como oposição".

Em relação a essa questão, um representante do governo ouvido dá contra-argumento nos seguintes termos:

> "Trabalhamos com as comunidades rurais e advogamos que essas comunidades devem ter acesso a TI. Somos uma das instituições do estado que promove o acesso das tecnologias as comunidades. Assim temos como um dos programas os centros multimídia comunitários. São unidades que estabelecemos em comunidades ao nível dos distritos, postos administrativos e localidades com a visão de fazer com que as comunidades tenham acesso as TIC's e se beneficiem dos serviços públicos por via do acesso a esses centros multimídia. Neste momento temos 74 centros distribuídos por todas províncias. Desejamos que todos distritos tenham no mínimo um centro. A comunidade pode encontrar no centro o primeiro contato com o computador, fica a saber o abecedário do computador e mais tarde evolui para a componente do acesso à Internet. Primeiro dominar minimamente o computador e saber suas vantagens, sabendo explorar o que vem na tela e segundo, explorar o computador para acesso à Internet e serviços". (R7).

Mas a realidade da maioria dos entrevistados aponta para uma não inclusão, como se vê em:

> "Quando se criaram os conselhos consultivos em 2006 e 2007 a ideia era garantir que o cidadão participasse nos processos de planificação, implementação e monitoria das políticas públicas. O que aconteceu foi que se correu para criação dos conselhos consultivos para responder a implementação de um fundo de iniciativa local para empreendedores locais. Logo os conselhos ficaram com agenda apenas de discutir implementação desse fundo e não necessariamente de identificarem e trazerem principais preocupações da comunidade aos fóruns de decisão. Assim, cortou-se a ideia de participação. Outra questão é que o governo abre espaço para participação do cidadão, mas o próprio Estado não cria condições logísticas para que conselhos consultivos dos níveis de localidade e postos administrativos aconteçam. Somente prevê logísticas para nível de distrito. Então limita as comunidades de base a participarem nos seus povoados. No caso dos municípios é similar. Os planos são aprovados até a primeira quinzena de dezembro. Mas em que momento é feita a auscultação e levantamento de questões a nível dos bairros, não estáclaro e quase não funciona". (R17).

Essa limitada participação é assim caraterizada também porque, segundo relatam os respondentes, quando as OCS são chamadas a participar, normalmente não recebem do governo os documentos a serem discutidos ou as propostas com antecedência, indo aos debates sem mínimo preparo, o que limita uma contribuição mais elaborada por parte da sociedade.

Para R3 o cidadão somente ouve que "a partir de dada data determinado sistema foi lançado para serviço X ou Y, ou que foi aprovado um sistema para determinado serviço que", na prática, em termos de auscultação para que esse sistema fosse de acordo com potenciais usuários, nada aconteceu. A esse respeito, R8 acrescentou que "nas zonas rurais, sem acesso à Internet e com níveis de analfabetismo alto e de cidadania muito baixos, a participação se dilui e se figura inexistente".

5.2.3. As demandas por participação

Depois de referido sobre a participação, aludindo-se sobre o grau de permissão, olhou-se para os aspectos que, constantes das falas dos respondentes, evidenciavam alguma necessidade para melhoria do cenário.

Assim, antes de um comentário adentrando às falas, olhou-se para uma nuvem de palavras que, *ab initio*, exalta o assunto participação como uma preocupação premente dos participantes (depois da palavra governo e sociedade), conforme se sucede na figura 33.

Figura 33 - Nuvem de palavras relativa às falas sobre demandas de participação.

Fonte: Elaborado a partir do wordcloud.pro® em 17/07/2023.

De acordo com alguns respondentes, a sociedade civil tem mostrado ao governo que a participação e o diálogo entre este e a sociedade precisam ser melhorados e que, como consequência, vão se ter melhores políticas públicas, formuladas com maior grau de legitimidade.

Um ponto muito importante referido pelos entrevistados foi que a demanda não deve ser somente para que a auscultação aconteça, mas para que se amplie, além da auscultação e discussão no processo de formulação de políticas públicas, o espaço para monitoração das mesmas, inclusive com garantia de que nos processos de avaliação, também se tenha em consideração a informação à sociedade civil, porque deste modo os cidadãos legitimarão a implementação feita, bem como aceitar as limitações se as mesmas forem conhecidas por todos desde o início.

> "O governo precisa investir não somente na participação de quem está na cidade, mas também conectar com pessoas do interior. Essas pessoas enfrentam problemas reais que não se vivem nas cidades. Se já há desigualdade entre beneficiários de serviços nas cidades com os do interior, não se pode também ter desigualdades nas oportunidades de participação em políticas públicas. Essas vozes precisam ser ouvidas e suas vozes precisam impactar na formulação e implementação de políticas públicas. Olhe que temos uma província assolada por ataques terroristas, e mesmo os cidadãos naquela província não tem acesso à informação. Com a TI expandida e com a inclusão dessas pessoas no acesso à informação, creio que poderia se gerir melhor o processo de evacuação em caso de ataques e até com o circuito de informações e mensagens poder identificar lugares onde se posicionam esses terroristas que grande mal fazem as populações". (R3).

As OCS tendem a melhorar o acesso das comunidades à informação e aos espaços de participação, na voz de 1/4 dos respondentes, criando condições de comunicação e empoderamento das comunidades para o efeito. Nesse sentido, também surgiu como demanda, a solicitação para que o governo valide as OCS como pontes que podem encurtar a distância entre o estado e o cidadão, principalmente os cidadãos que estão no interior de Moçambique onde, para o intento, são proporcionadas salas virtuais nas quais a comunidade pode ser chamada para discutir determinado assunto com os fazedores de políticas públicas, bem como são atribuídos dispositivos *android* com dados móveis suficientes para que uma comunicação mais acertada ocorra.

> "Fornecemos informação ao governo e servimos de ponte para que as informações do governo cheguem as comunidades. Dou exemplo da campanha sobre fístula obstétrica e da campanha sobre rastreio do colo do útero, o governo lançou a campanha, mas fomos nós como sociedade civil que difundimos e que, como ponte, fizemos chegar aos cidadãos em todos cantos do país. Assim como quando o *e-gov* fornecer informação completa e detalhada, mesmo que o cidadão comum não tenha acesso, a sociedade civil vai servir sempre de ponte para que a informação chegue aos destinatários" (R10).

Mas a demanda não é somente para que o governo se abra mais para a participação da sociedade nos processos inerentes às políticas públicas. Algumas organizações buscam participação somente em função do interesse e agenda destas, não tendo como base exatamente o cidadão. De acordo com R6, por exemplo, quando o governo faz campanhas para recenseamento eleitoral da população, muitas OCS, proativamente não contribuem para massificar essa informação, mas quando se trata de fiscalizar o processo eleitoral, posto que para essa fase há financiamento, já se observa um número significativo de OCS.

Por outro lado, afirmou-se que o governo já reconhece que processos colaborativos devem ser incrementados na formulação de políticas públicas. Assim, de acordo com R11, é possível uma melhora da participação, neste caso, da participação eletrônica com a exploração da ferramenta *CloudGov*, abrindo-se janelas para comentários e interação, uma vez que se reconhece que, se a política é pública, então tem que se abrir espaço para que o público se aproprie dos processos e participe cada vez mais, havendo também uma necessidade de capacitação a ser pensada para agregar valor à participação que se demanda.

Um diagnóstico do Banco Mundial de 2018 (BM, 2019) sobre os aspectos de digitalização em Moçambique referiu que o governo tinha capacidade limitada para desenvolver soluções internas, bem como para adquirir soluções externas, o que levava a *software* mal projetados, perdas financeiras e qualidade limitada dos serviços públicos. Acrescenta o mesmo relatório que a manutenção do *status quo* apresentava riscos para o governo, que vem buscando promover reformas digitais e uma agenda digital mais ampla, posto que serviços públicos mal concebidos podem minar a confiança das empresas e dos cidadãos nas plataformas digitais.

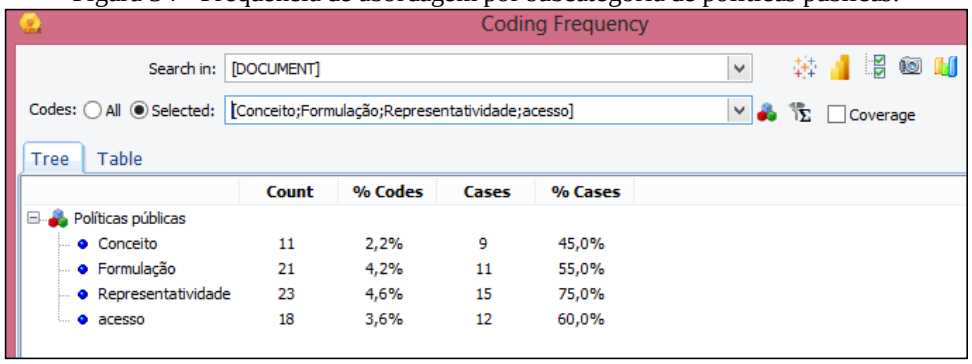
Assim, nesse aspecto, a criação do INTIC e do INAGE como entidades que liderariam o processo de crescimento e maturação do *e-gov* surgiu como uma resposta do governo envidando esforços para ter infraestrutura, competências nas pessoas e reduzir a limitação interna para desenvolver soluções, buscando maior efetividade dos serviços públicos, como vaticinado por R18. Acrescentando, R11 referiu que “com maior investimento no capital humano e capacidade financeira do Estado um melhor alinhamento estratégico poderá ocorrer”.

5.3. A percepção sobre políticas públicas

Das categorizações feitas, a terceira a ser abordada é sobre políticas públicas, onde se começa com o entendimento geral da ideia de políticas públicas, uma vez que a participação que se demanda deve ser em função de algo que se conhece minimamente, descendo para a caracterização do processo de formulação à luz do olhar dos participantes da pesquisa, seguindo a referência a representatividade da sociedade na participação, que finda com um olhar à questão do acesso da população à informação inerente aos processos de formulação das políticas públicas.

Da observação das frequências na abordagem de cada aspecto acima referido, consta que a ideia de políticas públicas como conceito, é menos abordada, mas mesmo os respondentes que não abordaram assim, tendem a se referir à questão de representatividade como uma preocupação que busca solução, conforme se expõe na figura 34.

Figura 34 - Frequência de abordagem por subcategoria de políticas públicas.



Fonte: Extraído do *QDA Miner Lite*® em 17/07/2023.

Ato contínuo, buscou-se entender o conceito de políticas públicas na visão dos respondentes, a fim de compreender qual o entendimento que se tem de uma boa política pública e o que deve ser buscado para que no contexto de Moçambique se tenha a referida boa política pública.

5.3.1. O conceito de políticas públicas

Do que emergiu das entrevistas feitas e respostas dadas, tem-se que a política pública encerra as seguintes caraterísticas:

- Deve ser escrita e acessível ao cidadão;

- Deve buscar responder aos anseios do cidadão sem exclusão, ou seja, concorrer para resolução dos problemas para os quais a política foi concebida;
- Deve buscar permitir que o cidadão, desfrute do bem-estar social em todas as esferas onde ele se insere;
- Deve ser implementada como previamente programada, portanto, transitar da teoria à prática;
- Deve manifestar um equilíbrio de poder entre governo e governados, transpirado como fruto de concertação;
- Deve incluir o cidadão no processo de sua formulação de forma representativa;
- Deve resolver problemas identificados, principalmente os identificados pelos beneficiários da política;
- Deve ter em conta os direitos humanos do cidadão;
- Deve ter uma visão e ser implementada respeitando essa visão.

A fala exposta a seguir, demonstra o quanto se entende de políticas públicas e como a mesma deve acontecer.

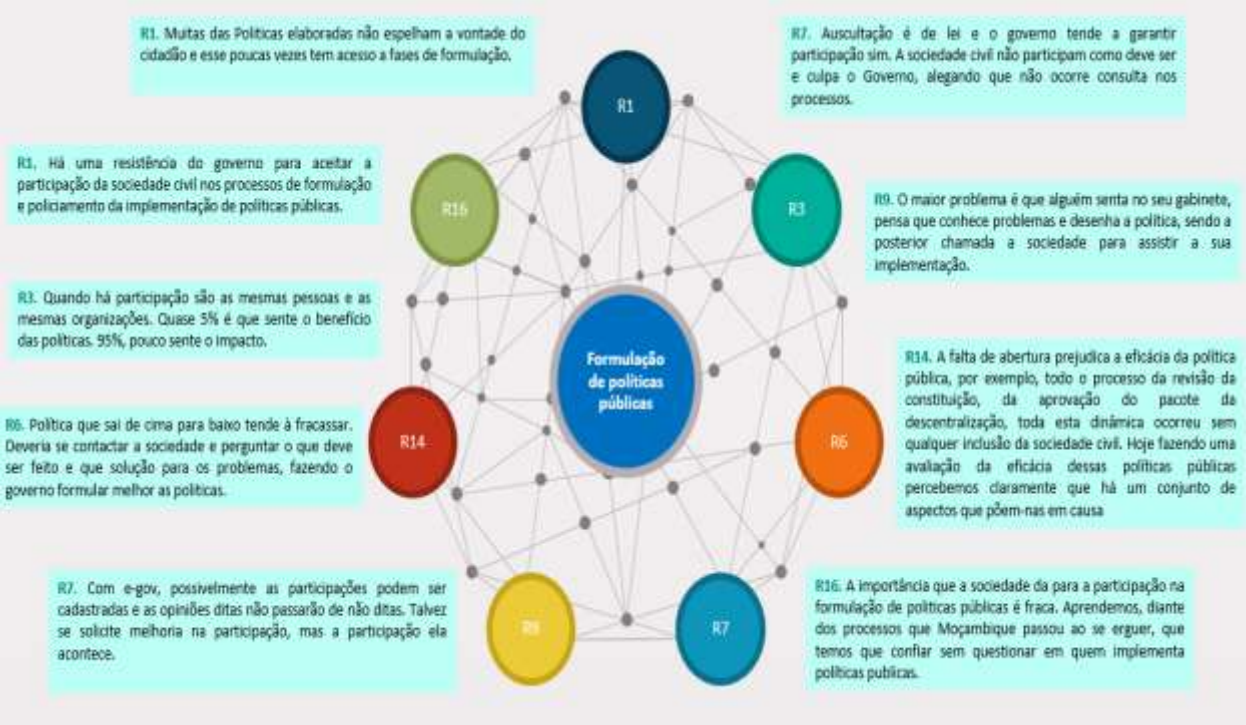
> "Uma política pública positiva para mim é aquela que considera o aspecto participação, em que o cidadão comum sente que a sua voz foi ouvida. Independentemente daquilo que se julgue adequado. Quer dizer, uma política positiva tem que olhar para resultado que quer alcançar. Qual é a visão ou implicação deste resultado com a participação do cidadão ou inclusão deste. Quer dizer o cidadão não somente participa na elaboração, mas na implementação, monitoria e na sua avaliação". (R16).

5.3.2. O cenário de formulação de políticas públicas em Moçambique

Feita apresentação da ideia de políticas públicas e como os participantes entendem ser o adequado para figurar como política pública, cabe neste ponto caracterizar o cenário de formulação das políticas públicas em Moçambique inspirado na percepção da realidade dos atores entrevistados.

Assim, a figura 35 apresenta algumas falas que procuraram retratar a realidade detectada.

Figura 35 - Percepção sobre formulação de políticas públicas no contexto de Moçambique.



Do que se pôde perceber, na mesma linha da participação permitida, em relação ao processo de formulação de políticas pública, ainda há desafios que devem ser encarados para que o cenário mude e se estreitem mais as ligações entre o Estado e o cidadão ou entre governo e governados no aspecto de formulação de políticas públicas, de tal forma que o sentido não seja apenas de cima para baixo, mas também, que baseado numa participação mais ampliada e adequada auscultação da sociedade, o processo de formulação de políticas públicas possa evidenciar trajeto de baixo para cima, significando que, quando aprovadas as políticas públicas estejam muito mais próximas dos reais anseios da sociedade.

> "O meu sentimento é que qualquer política que sai de cima para baixo a tendência é de fracassar. Não só aqui em Moçambique. Mas universalmente. Uma política só pode trazer resultado positivo se for de baixo para cima. Deveria se contactar a sociedade em vários níveis e perguntar o que deveria ser feito para solução de determinado problema. A sociedade diria o que quer como solução, quais os problemas, fazendo com que o Governo, depois formulasse melhor as políticas. Muitas políticas públicas não respondem aos reais problemas da sociedade por elas nascerem de cima com fraca participação". (R6).

Ademais, a participação que a sociedade almeja, segundo os entrevistados, não se limita ao processo de formulação, demandando que também se abra espaço para a participação na monitoria

e avaliação das políticas públicas, o que, ao ver da sociedade civil, não significa necessariamente um policiamento, mas sim uma maior transparência e melhoria da confiança do cidadão nos processos de governação.

5.3.3. Representatividade em políticas públicas

Apresentado o cenário da formulação das políticas públicas, faz-se necessário abordar como se manifesta a representatividade nas políticas públicas.

Ficou claro na explicação sobre coleta de dados, que o presente estudo inclinou-se mais para prescrutar a sociedade civil do que para um conceito mais alargado da sociedade, a fim de trabalhar essencialmente sobre a visão do cidadão singular. Assim, uma opção amostral recaiu sobre organizações que, em princípio, tendem a representar a visão da sociedade.

Aliás, como se percebe de Lyra (2007), a sociedade civil acaba por ser a representação institucionalizada da sociedade atual, perfazendo uma miniatura com certa legitimidade no concernente à representação política da sociedade nos conselhos de políticas públicas.

Sobre a formulação de políticas públicas em Moçambique, podem ser estatuídos dois cenários relativamente diferentes:

- O da participação nos processos de planificação orçamental para plano econômico e social anual do governo – que tende a começar dos níveis de base da administração pública, concomitantemente com os conselhos consultivos comunitários que, em princípio, nos distritos, discute com representantes das comunidades que trazem as demandas para concertação;
- O das grandes políticas públicas e estratégias em que, por via de processos de auscultação junto a atores da sociedade e interessados, vão se colhendo sensibilidades e incorporando, quando possível, as mudanças sugeridas para depois se aprovar a política e caminhar-se para a implementação.

A luz dos respondentes, a representatividade ocorre com recurso a reuniões com grupos selecionados e não representativos (posto que não fica claro para todos os critérios de escolha).

> "Em Moçambique quando há participação são as mesmas pessoas e as mesmas organizações. Por exemplo na modelagem de sistemas para o governo, temos

> muitos jovens nas organizações formados em tecnologias que poderiam apoiar com ideias, mas dificilmente são aceites para emitir um parecer". (R3).

Essa não representatividade é agudizada com limitados canais disponibilizados para a sociedade aproximar e levar sua expressão e por via de conselhos consultivos que somente existem nos distritos, significando inexistência de discussões nos níveis inferiores como posto administrativo e localidades.

> "O governo abre espaço para a participação do cidadão, mas não cria condições logísticas para que conselhos consultivos dos níveis de localidade e postos administrativos aconteçam. Somente prevê logísticas para nível de distrito. Então limita as comunidades de base a participarem nos seus povoados. Porque essas sessões dos conselhos consultivos envolvem deslocações de cidadãos no campo com mais de 30km. Mas a logística é limitada e a participação acaba por ser deficiente". (17).

Outro aspecto verificado é a reclamação sobre a não divulgação prévia e atempada da informação e matéria que vai ao debate para um suficiente preparo dos interessados.

> "No nível distrital a lei não esclareceu o calendário para realização das sessões. Isso abre espaço para que se marquem sessões sem o preparo prévio das pessoas sobre informação e discussão dos assuntos nas comunidades, fazendo com que se vá às sessões sem ideias já discutidas na comunidade. No caso dos municípios é similar". (R17).

Adicionando-se a estes fatores, de acordo com R20, a participação tem ocorrido num cenário de desconfiança, em que, em parte, o governo olha para a sociedade civil como "agentes do ocidente"[7] e, por isso, fecha-se para a participação e, ao mesmo tempo, na voz de R16, a sociedade civil olha para o governo como "buscando limitar-lhes o acesso", desinteressando-se por procurar a participação.

Assim, chega-se ao entendimento de que o processo de formulação de políticas públicas em Moçambique ocorre com participação da sociedade civil e dos cidadãos representados por lideranças, mas não se mostra claro, aos olhos da própria sociedade civil, que a intenção do governo sobre a participação e a representatividade dos cidadãos é mesmo que estes participem. Este cepticismo decorre da constatação de que a partilha de informação não se dá com antecedência suficiente para permitir melhor preparo para as discussões programadas, bem como na seleção de

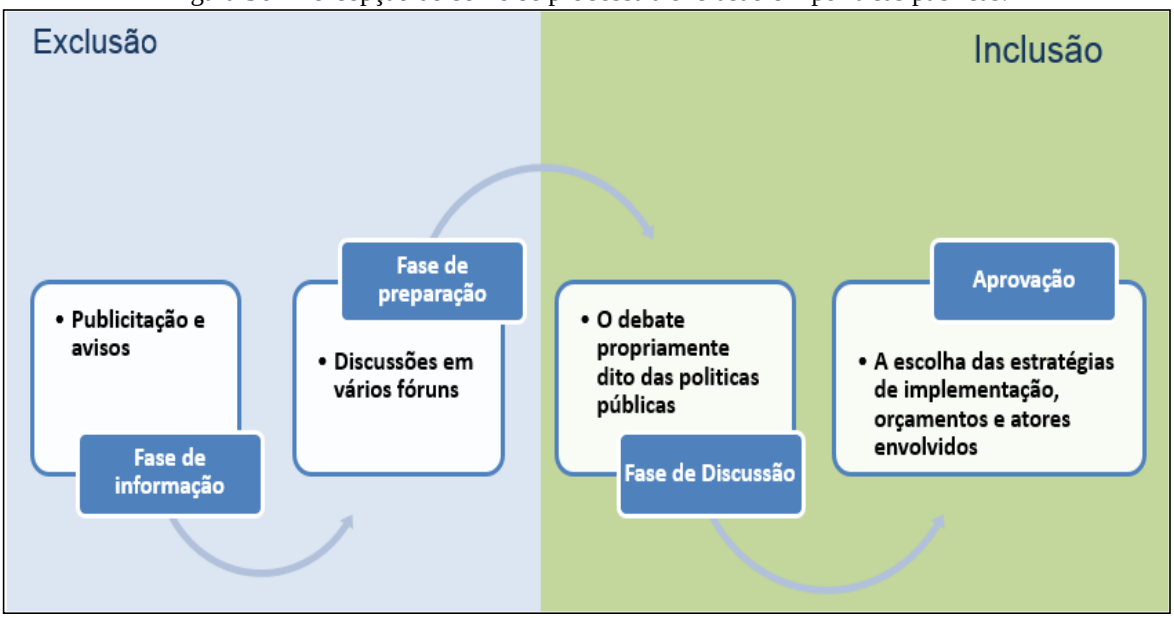
[7] Entendendo-se como organizações que se refugiam na sociedade civil mas com agendas diferentes desse tipo de organizações.

algumas OCS para participarem em detrimento de outras que não encontram justificação clara da sua exclusão.

Contudo, entende-se que a exploração de tecnologias poderia facilitar a divulgação de informação sobre políticas públicas em debate, com datas e locais próprios para o exercício de participação para que, querendo, qualquer ator da sociedade participe nas discussões e se amplie a representatividade. Mesmo assim, na ótica dos respondentes da sociedade civil, há uma propositada opção por não informar, para que sejam poucas as intervenções ou porque as OCS representam agendas de seus patrocinadores e não necessariamente das comunidades que lhes circunscrevem.

Nestes termos, chega-se ao entendimento de que existem nós de estrangulamento que dificultam a melhoria do processo de formulação de políticas públicas, no especial, em relação à representatividade, por existir uma fase com exclusão da participação e outra em que a participação é permitida, mas com deficiência pela exclusão referida, na figura 36.

Figura 36 - Percepção de como se processa a exclusão em políticas públicas.



5.3.4. Acesso às políticas públicas

Abordados o entendimento de políticas públicas, o processo de formulação das mesmas e a questão de representatividade, aborda-se, agora, a questão do acesso, fazendo menção a como a informação chega aos atores de diversos segmentos da sociedade, a forma como as pessoas são

tidas em conta no processo de formulação das políticas públicas e que artefatos estas dispõem para poder aceder aos processos.

Sobre o processo de formulação das políticas públicas existe uma crença de que no mesmo pouco se pensa na componente humana, principalmente sobre as pessoas que estão nas zonas rurais de Moçambique, incluindo as pessoas com deficiência. Para R1, R2 e R17 as políticas públicas acabam por existir porque é através delas que o executivo se mostra a serviço da nação, mas não necessariamente porque ao ser identificado um problema, este foi explorado com suficiência, a fim de que se formulasse uma política para o atacar que compreendesse a componente humana na sua formulação e implementação.

Embora as pessoas se sintam pouco tidas em conta, vão se dando conta de que com a expansão das redes de telefonia móvel e acesso à Internet, e por via das mesmas, podem buscar cada vez mais se informar sobre os atos do governo, principalmente os que incidem sobre suas zonas de residência ou comunidades e, havendo espaços para participar em discussões de políticas públicas, se esforçar para o efeito. Da mesma forma, valendo-se desse conhecimento, as OCS vão buscando que se inclua nos pacotes educativos formais, disciplinas de educação em TI e existência de mecanismos de acesso à informação e tecnologias no interior do país, para que as comunidades, empoderadas, também busquem ampliar a sua participação em políticas públicas.

> "Há dois aspectos muito importantes. Primeiro é o acesso. Há um número crescente de pessoas a usar redes sociais como Facebook®, mas não é tudo, ainda se ressente falta de domínio para poder usar essas plataformas de participação. Contudo podemos considerar um passo dado por via do que vemos no Facebook®. O acesso à Internet está a crescer, embora ainda falte muito. Essas vozes já conseguem ser ouvidas. Se olhar nas redes sociais, os comentadores são de diversos lugares de Moçambique e alguns de lugares do interior. Observamos comentadores de Gorongosa, de Nampula etc.". (R16).

Na visão do governo, há um trabalho que está sendo feito para se ultrapassar, nas localidades do interior, o problema de acesso à Internet e a dispositivos móveis, havendo também políticas de inclusão digital que buscam ampliar o acesso e melhorar serviços públicos, de tal forma que virtualmente seja possível atender ao cidadão.

Mas sobre essa questão, na visão da sociedade civil, a realidade é diferente da visão do governo. De acordo com R5 não faz sentido que no país em cada 10 crianças, 8 não tenham acesso às tecnologias. Ora, uma vez que se não socializadas as crianças com tecnologias na fase de infância e adolescência, o problema se arrastará até a fase adulta, repetindo-se o cenário que se vive

atualmente, de se ter estudantes universitários e outros adultos que pouco sabem do uso do computador e celulares *android* que, consequentemente, lhes limitam o acesso às informações e à apetência para participar em processos inerentes às políticas públicas.

A este respeito, ainda segundo R5, a atuação das organizações da sociedade civil, nos locais onde se encontram a operar, sempre estimula as meninas que têm acesso à tecnologia para explorarem mais, explicando-as como aceder a vagas de emprego, oportunidades de financiamento, eventos de discussão sobre assuntos de seu interesse, tendo reservado nos bairros periféricos, computadores e espaço para que possam usar os mesmos e se ligar à Internet e interagirem com diversas instituições, podendo, do mesmo modo, usar esses espaços para realizarem trabalhos da escola, entre outras demandas que envolvam uso de dispositivos tecnológicos.

Do mesmo modo, de acordo com R15, há um trabalho que as OCS estão a desenvolver para que nas escolas se tenha acesso a computadores e Internet e que nas comunidades se incluam os adultos na alfabetização digital, de modo que, potenciados, comecem, *per si*, a buscar informações de seu interesse e para o desenvolvimento comunitário, não deixando de lado, a tendência que embora tímida, já leva ao questionamento do cidadão sobre políticas públicas que julga estarem a ser mal implementadas ou que queira opinar sobre as mesmas.

É nesse sentido que, conforme relata R16, começa a ser crescente o número de pessoas a usarem redes socias como o Facebook® e a colocarem alguns questionamentos quando encontram publicações que, no âmbito de implementação de políticas públicas, causem alguma indignação. Para a mesma fonte, essas vozes já conseguem se fazer ouvir, mesmo estando em zonas do interior do país.

Contudo, mesmo diante dessa realidade, R5 alerta que sobre as informações mais pertinentes no âmbito de políticas públicas, somente os que estão nas cidades, com acesso a jornais e televisão, usam razoavelmente a informação em seu benefício. No interior, continua a mesma fonte, vai chegando alguma informação, mas sem ser usada com o mesmo impacto que nas cidades e de formas que se possa influenciar a governação.

> "Em Moçambique há pessoas que somente souberam da ocorrência de recenseamento eleitoral por via da TV, imagina se o início do recenseamento fosse somente partilhado no portal do governo ou *sites* institucionais. Então, as pessoas que estão no interior, os que ainda não dominam tecnologias, que é grande parte das pessoas, acabam por estar excluídas nas informações que disponibilizam eletronicamente, bem como nos espaços eletrônicos para participação". (R5).

Assim, arrematam R3 e R6, respectivamente, “precisamos de mais salas de informática nas nossas escolas” e “Internet menos cara e seletiva para que as pessoas tenham cada vez mais acesso à informação” e aos processos de formulação de políticas públicas.

5.4. Percepções sobre o aspecto da tecnologia da informação

O papel da tecnologia nos dias que correm vai desde a facilidade que esta oferece a quem usa para captar, processar e gerir informações, ajudando nas escolhas e decisões que vão se tomando em relação a sua vida e relações com diversas instituições.

De acordo com Olszak, Bartuś e Lorek (2018), com a tecnologia e seu uso, vai se proporcionando um aprendizado e aquisição de conhecimentos, esperando-se que, por exemplo na relação entre governo e cidadãos, comecem a ser tidos em conta e a serem melhorados os canais digitais em prol de uma efetiva participação em políticas públicas.

5.4.1. Olhar sobe a inclusão digital

Falar da inclusão digital remete a uma avaliação do processo de democratização da tecnologia, olhando-se para como o acesso a serviços de Internet se manifesta e com que qualidade, ao mesmo tempo que sugere uma análise de como está o acesso das pessoas a dispositivos tecnológicos para fazer uso dos serviços digitais.

Nas falas dos R3, R6 e R8 é possível perceber que o acesso à Internet em Moçambique ainda é uma questão que requer atenção, posto que a sua qualidade ainda não é satisfatória para muitos usuários e quanto mais se afasta da cidade para o interior, a qualidade do sinal vai diminuindo, havendo lugares sem cobertura da rede e quase nenhuma informação.

Então se o governo quer caminhar para um *e-gov* onde se sugere que serviços também sejam disponibilizados *online*, não se pode deixar de lado a questão de qualidade do sinal de Internet e a cobertura de rede ou abrangência do sinal, não excluindo ninguém da possibilidade de acesso pela via eletrônica.

Entende-se dos respondentes que o governo estabeleceu em algumas cidades praças digitais, como lugares onde o acesso à Internet é grátis, mas se entende dos mesmos respondentes que essas praças são em número muito reduzido e se localizam em cidades capitais, não garantindo

que vilas do interior também se beneficiem de praças similares para que, igualitariamente, possam se beneficiar do acesso e uso de Internet.

Conforme relatam R4 e R7, aos olhos do governo, há um trabalho a ser feito com as comunidades rurais promovendo o acesso a tecnologias por via de programas de estabelecimento de centros multimídia comunitários em localidades, postos administrativos e distritos com visão de fazer com que além do acesso a TI, as comunidades se beneficiem dos serviços públicos disponibilizados na Internet.

> "Por exemplo nossos centros vêm acompanhados de rádios comunitárias e telecentros onde é possível aceder a serviços. Muitos serviços são disponibilizados para as comunidades e nós, por via das rádios comunitárias divulgamos para que a comunidade tenha acesso a esses serviços. Por exemplo quando se disponibilizam bolsas de estudo, divulgamos pelas rádios comunitárias e nossos centros multimídia ajudam para que membros das comunidades possam concorrer e ter acesso a essas bolsas". (R7).

A esse respeito, ainda persistem dificuldades sim no acesso à Internet, mas tem se conseguido reduzir o problema com a introdução dos centros multimídia. Assim, muitos alunos das comunidades conseguem acesso a matérias de estudo e muitos líderes comunitários já conseguem participar em debates de políticas públicas conectados a partir dos mesmos centros que também beneficiam aos professores para disponibilizarem matérias acessíveis aos estudantes.

Segundo refere R7, pelo desenvolvimento de capacidades no uso da TI e acesso à Internet que vai se constatando nas comunidades, alguns estudantes já conseguem, além de desenvolver seus estudos, se informarem e interagirem com o mundo virtualmente, serem recrutados por organizações não-governamentais a operar no interior de Moçambique para o empoderamento das comunidades.

Já no olhar da sociedade civil, de acordo com R3 o esforço que o governo tem demonstrado no âmbito da inclusão digital é muito reduzido, sendo que o mesmo tem noção disso e pouco faz para que o cenário mude. Percebe-se de alguns entrevistados que as políticas de digitalização do país não têm em conta os mais desfavorecidos, referindo-se que "por exemplo no momento de transição da TV de analógica para digital, o governo impeliu todos a embarcarem sem ter em conta que pelos custos, essa transição deixaria de lado pessoas" (R16). Isso fez com que muita gente perdesse acesso à informação e que programas e pacotes com debates informativos transitassem para sinal fechado, não acessível ao cidadão comum (R16).

Um exemplo trazido por R3 é que por decisão governamental, o Instituto Nacional de Comunicações de Moçambique, órgão que atua como regulador das comunicações no país, mandou operadoras eliminarem, em nome da concorrência, ofertas de dados que beneficiavam a muitos cidadãos, limitando ao cidadão comum comprar Internet.

Mas existem OCS que vão buscando soluções para inclusão digital. Esse esforço é mencionado por R5 e R10, ao referirem que dentre vários trabalhos dedicados às mulheres que têm sido feitos nos bairros periféricos e zonas rurais, iniciados no período da pandemia da COVID-19, destaca-se o que consiste em aconselhamento para aderência ao uso de TI e disponibilização de computadores para que, nos seus centros, querendo, as meninas e mulheres possam aceder ao computador e Internet e buscar serviços de variada natureza.

Contudo o caminho ainda sugere desafios, posto que segundo relata R8, há muitos distritos sem iluminação, sem energia elétrica e sem Internet. Nos raros momentos em que se consegue conexão, esta oscila bastante, sendo esse problema acompanhado com o problema de línguas, posto que nas zonas rurais existem muitos cidadãos não falantes do português e número considerável de pessoas não letradas que apenas comunicam pelas línguas nativas nacionais.

Resumidamente, a inclusão digital ainda carece de grandes esforços. Esta situação é reconhecida pelas lideranças na implementação do *e-gov*, que afirmam ser ainda preciso "trabalhar mais na infraestrutura para se ter Internet, cobertura de infraestruturas de telecomunicações e melhoria dos preços de Internet" (R11) para, somente depois disso, se abrir caminho para a *e-participação* desejada.

5.4.2. Percepções sobre literacia digital

No geral, a literacia digital pressupõe que pessoas possam ter capacidade de usar ferramentas tecnológicas e, com base nesse uso, alcançar seus objetivos (FIGUEIRA; DOROTEA, 2022).

Diante dessa noção, buscou-se entender a realidade de Moçambique sob ponto de vista dos participante da pesquisa, uma vez que, conforme estudo de Simbine, Zavala e Axt (2017), os esforços governamentais iniciados nos finais da década de 1990 para ampliar a literacia e inclusão digital em Moçambique, até então, quedaram-se na introdução de salas de informática nas escolas secundárias, centros provinciais de recursos digitais e centros multimídia comunitário nos distritos

que, com Internet de fraca qualidade, no seu todo, pouco deram contributo para que se tivesse uma sociedade civil mais preparada e inclinada para buscar soluções na relação Estado-cidadão por via da TI.

Do que se depreende de quase todos os respondentes, com mais ou menos dificuldades, no geral, nas cidades a literacia digital é visível e o cidadão já faz uso de espaços eletrônicos para, de entre outros fins, buscar serviços públicos. Porém, ao se caminhar para fora das cidades, o cenário vai mudando, evidenciando-se parca literacia digital e, paralelamente, fraca busca de serviços por canais digitais.

De acordo com R1, porque hoje a digitalização é uma realidade, muitos cidadãos estão a enveredar por aquisição de celulares Android e a converter saldos de telefone em dados de Internet para poderem estar comunicáveis e aceder, não somente a redes sociais onde conseguem interagir também com instituições do estado, mas também para acederem a informação.

No entanto, segundo R3 os *sites* e sistemas estabelecidos pelo governo são de alguma forma complexos, exigindo que para uma exploração satisfatória o cidadão deva passar por algum treinamento ou recorrer a quem tenha domínio de TI para o efeito. É nesse sentido que algumas OCS tendem a criar centros para capacitação ao cidadão no uso de TI e acesso a serviços digitais que, de forma grátis, ajudam significativamente, na redução do analfabetismo digital.

Essa visão é corroborada por R1 ao referir que o passo importante está na aprendizagem, significando que "uma campanha eficaz de aprendizagem poderia ser um passo significativo para efetivação e melhoria da literacia digital que, por sua vez, também depende da melhoria da literacia básica no sistema de ensino em Moçambique".

Sobre a educação, R2 mostra-se mais preocupado, evidenciando que, por exemplo no distrito de Angoche, na Província de Nampula, sobre as potencialidades de exploração de recursos, a população pouco tem informação, limitando-se a assistir ações sem as relacionar com a prospecção de petróleo que ocorre, sendo que os muito poucos informados é que acabam se informando e tendo mínima noção do que vai acontecendo.

Por parte do governo as ações que vão sendo levadas a cabo em favor da literacia ainda são minúsculas e a situação descrita na visão dos atores da sociedade civil é reconhecida como verdade por atores do governo, de tal forma que R4 julga ser necessário, para o sucesso da implementação de um *e-gov* mais eficaz, um alinhamento entre a o sistema de educação e o acesso à tecnologia.

> "Neste momento temos 74 centros distribuídos por todas províncias. Desejamos que todos distritos tenham no mínimo um centro. A comunidade

> pode encontrar no centro o primeiro contato com o computador, fica a saber o abecedário do computador e mais tarde evolui para a componente do acesso à Internet. Primeiro dominar minimamente o computador e saber suas vantagens, sabendo explorar o que vem na tela e segundo, explorar o computador para acesso à Internet e serviços". (R7).

Moçambique tem mais de 120 distritos, sendo que cada distrito tem no mínimo 3 postos administrativos e por sua vez, estes têm mais de dois postos administrativos. Comparando essa realidade com o número de centros de recursos tecnológicos distribuídos, 74, infere-se que a proporção do acesso aos mesmos ainda inspira mais ações por parte do governo para que o cenário da literacia digital melhore.

Um outro problema verte da realidade encontrada nas instituições do governo, onde se reconhece que também existem funcionários e agentes do estado que pouco dominam a TI e que, precisando ser melhorada sua literacia para podem acompanhar o processo de reforma na administração pública e a implementação de *e-gov*, ampliando o leque de pessoal com potencial para ser colocado em *back-office* e, diante das solicitações eletrônicas vindas dos cidadãos, poderem responder em tempo útil e de forma eficaz (R4 e 11).

> "Mas a literatura de governo eletrônico nos mostra que a maior parte dos projetos que falharam de governação eletrônica foi na componente recursos humanos. Tanto na perspectiva das pessoas que vão implementar, quanto na perspectiva dos que vão de fato usar - que é o cidadão. Então se quem vai usar não confia em quem desenvolve e no produto, por mais que seja o melhor sistema do mundo, em termos práticos e de utilidade é multiplicado por zero". (R11).

Já sobre a relação entre a literacia e a participação, R11 lamenta que o governo deva pagar spots publicitários em rádios e televisões mais procuradas para publicitar que o governo publicou em determinado *site* uma informação de caráter público ou que determinada instituição está a preparar uma política pública e pretende auscultar a sociedade, posto que só a publicitação nos *sites* do governo já deveria se considerar um chamamento sem apelar por via de publicidade.

Assim, na visão do R4 e 11 no momento em que atingir-se uma educação digital mais aceitável, possivelmente estas questões de publicidade vão se tornar caricatas e dispensáveis porque o cidadão já saberá usar *sites* institucionais das diversas entidades do governo e buscar soluções de seus problemas com mais legitimidade.

5.4.3. Possibilidades de melhoria no acesso à tecnologia

Conforme referido no início do trabalho, hoje vivencia-se uma época conhecida como era da informação, da tecnologia, ou mesmo era digital. O que faz com que se elaborem essas nomenclaturas é o crescente uso de tecnologias pelas organizações, pessoas e a melhoria significativa do acesso à Internet de qualidade.

Neste ponto, vai se buscar encontrar nas falas dos entrevistados, aspectos que retratem a possibilidade de num cenário futuro se convergir a relação entre o governo e o cidadão por via eletrônica, perpassando por melhorias em aspectos de tecnologia.

Entendeu-se da maior parte dos entrevistados que o governo deve caminhar para a criação de facilidades para que as pessoas tenham acesso à TI, podendo esse acesso ser potencializado em função da melhoria das condições em todo o território nacional, no que diz respeito à qualidade da rede elétrica, de telefonia móvel e do apetrechamento das diversas instituições do governo com equipamento e pessoal qualificado para responder com eficazmente ao cidadão.

> "A tecnologia também é outra questão a ter em conta. Precisamos de investimento significativo na infraestrutura tecnológica e criação de centro de dados no país, coisa que ainda não conseguimos fazer com o orçamento do Estado. O avanço que demos foi com apoio de parceiros internacionais. A percepção da necessidade desses investimentos a nosso nível do governo ainda é limitada. É normal se dizer que a prioridade é investir por exemplo em escolas, mas esquecemos que ao investir em infraestruturas tecnológicas, também estamos a investir no desenvolvimento de escolas. Mas a pandemia mostrou que existe uma relação entre infraestruturas tecnológicas e escolas. A construção de escolas na fase de pandemia reduziu sua prioridade". (R11).

Alguns respondentes referiram que melhoria da relação entre o governo e o cidadão, mesmo que diante das dificuldades de acesso dispositivos eletrônicos, pode ser alcançada recorrendo-se a plataformas e aplicativos de reunião virtual como é o caso do *Google Meet*® e da plataforma *Zoom*®. Assim, com base no apoio que as OCS têm disponibilizado para garantir que a população se reúna em determinadas salas criadas para o efeito, é possível que reuniões visando debater sobre políticas públicas aconteçam junto das comunidades e se lhes garanta o direito de opinar sobre aspectos que, no fim último afetam as suas vidas.

> "O governo pode não ter capacidade de reunir com todos. Mas tem como difundir em plataformas e nós como sociedade civil ajudarmos a difundir. Podem optar por *webinars* que nós poderíamos influenciar os cidadãos a aderirem. Mas nenhuma dessas iniciativas se assiste". (R2).

Deste modo, algumas OCS têm se esforçado em levar para junto das comunidades possibilidades de conexão virtual que podem ser usadas também para participação do cidadão em políticas públicas e acesso aos diversos serviços como a solicitação de documentos de identidade, registro criminal, entre outros.

Na voz de R18 e R19, entende-se que um dos problemas a ser ultrapassado á a melhoria da usabilidade *web* dos diversos *sites* e sistemas disponibilizados ao cidadão pelo governo. Assim constitui também um aspecto a ser melhorado no âmbito da tecnologia a forma como as interfaces do *e-gov* se apresentam para o cidadão, posto que as mesmas podem atrair ou retrair o seu uso.

Como refere R7 há também, na busca da melhoria da TI, "um esforço de parcerias entre entidades do governo central e local com o INAGE para conectar os diversos centros de recursos tecnológicos ou multimídia à plataforma *e-gov"*, visto ser crescente a procura desses centros por parte de estudantes, professores, comerciantes e demais cidadãos para resolver seus problemas, principalmente, quando a entidade do governo com a qual pretendem interagir não se encontra representada nas comunidades onde vivem.

Decorre também como questão a ser tida em conta na melhoria de TI, contornar a resistência à mudança e melhorar a aderência às tecnologias, porque fazem também parte do processo as pessoas que, estando nas instituições do governo, precisam se apresentar com capacidade e competência para, diante das solicitações dos cidadãos, conseguir, eletronicamente, darem respostas em tempo oportuno para garantir a satisfação e, cada vez mais, a aderência da sociedade à ao *e-gov*.

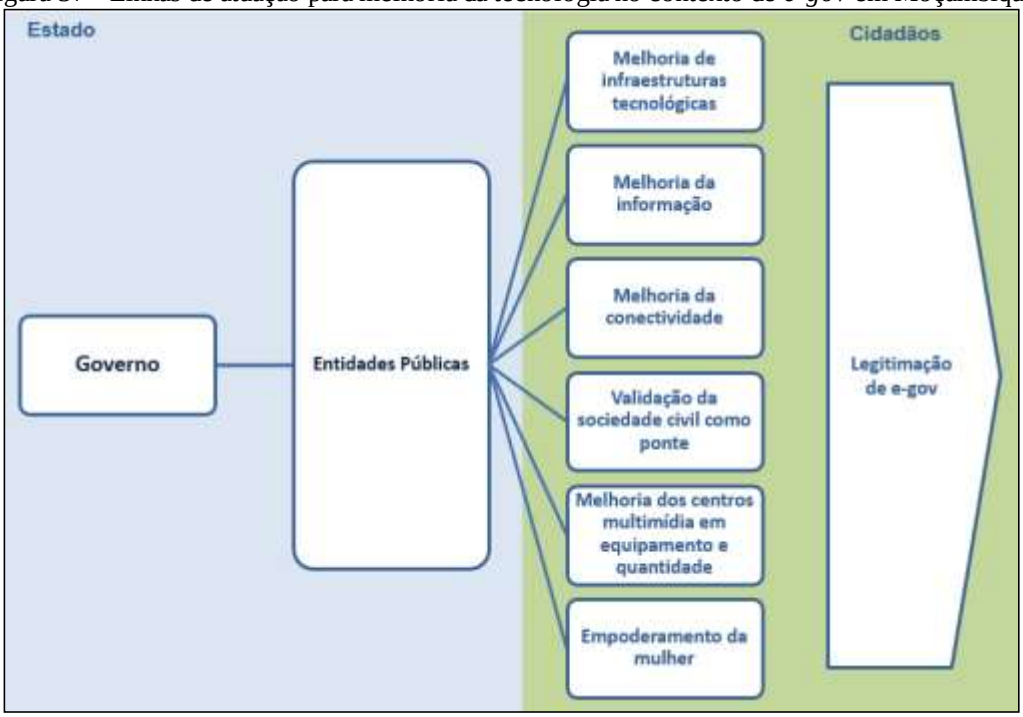
Em conformidade com o R12, constitui problema a ser resolvido, que se enquadra na necessidade de melhoria de TI, a questão da informação. De acordo com este entrevistado, "o governo deve se preocupar proativamente na divulgação de informações para que o cidadão, informado, possa confiar nos *sites* das diversas instituições do governo", a fim de e ampliar, deste modo, a procura de informações e a relação virtual entre o governo e o cidadão. Citando como exemplo a comunicação por via de SMS, o mesmo entrevistado refere que, "a ser ultrapassado o problema da informação, facilmente o cidadão validaria a participação eletrônica quando sugerida".

Muitas mulheres nas comunidades do interior, comparativamente aos homens, não alcançam níveis educacionais que lhes permita exprimir seus anseios e participar ativamente na formulação de políticas públicas. A esse respeito, de acordo com certas entrevistadas (R3, R5, R10

e R16), existem OCS que, em paralelo aos esforços do governo na equidade de gênero, estão a empoderar as mulheres no acesso à TI e na expressão de suas opiniões perante as políticas que vão se implementando nas suas comunidades. Assim, no que toca à melhoria da tecnologia, há uma esperança de que as mulheres, mães e líderes familiares, surjam com entradas não somente para melhorar as políticas públicas no geral, mas também o aspecto de *e-gov* e *e-participação*.

Em termos gráficos, a melhoria da tecnologia requererá as linhas de atuação apresentadas na figura 37.

Figura 37 - Linhas de atuação para melhoria da tecnologia no contexto de *e-gov* em Moçambique.



Depois de abordadas a questão de poder, incidindo sobre as regras, grau de institucionalização e demanda por mudança, com seguimento para o cenário da participação, referindo a como ela se manifesta e como a estrutura permite ou limita a mesma, arrolando demandas de melhoria do cenário, ao que se ajuntou a percepção sobre formulação e representatividade políticas públicas com incidência no apoio de tecnologia que retratou a inclusão e literacia digital em Moçambique e as possibilidades para melhoria, O enredo culmina com um olhar sobre o *e-gov*, que será abordado na próxima seção.

5.5. Percepções sobre o Governo eletrônico

De início se começará pelo conhecimento geral que se tem sobre *e-gov* e se exterioriza como esse assunto e os serviços oferecidos em seu contexto são de domínio das pessoas e, por via disso, legitimam ou não a oferta de informações, canais e serviços eletronicamente disponibilizados.

Assim, analisado como os participantes da pesquisa se posicionam perante o *e-gov*, aborda-se a maturidade do mesmo, significando uma análise do seu estágio perante as opiniões coletadas, que servirá para avaliação posterior em função do que aborda a literatura sobre maturidade de *e-gov* e finda-se o capítulo com o levantamento de aspectos que sugerem uma necessidade de adequação de *e-gov* em função da necessidade de ampliação da participação na formulação de políticas públicas por via eletrônica.

5.5.1. Percepções sobre o conhecimento da plataforma de *e-gov*

A opção do governo de Moçambique por enveredar para a modernização é uma escolha que consta das estratégias de reforma para melhorar a forma como a administração pública funciona e presta serviços ao cidadão e ao mesmo tempo estabelecer canais de aproximação que possam ser válidos para melhoria da confiança entre o Estado e o cidadão.

Contudo esse caminhar para a modernização precisa ser acompanhado de um cuidado para que os cidadãos também acompanhem, na mesma velocidade, a transição e possam fazer uso, a custos quase inexistentes, dos serviços que vão se digitalizando, posto que para o efeito, requer-se informação, indução e preparo, bem como uma estrutura favorável e atrativa que garanta sua efetividade, como propõe Choi e Chandler (2020).

Foi nestes termos que se buscou entender que conhecimentos os participantes detêm sobre o *e-gov* e quais suas possibilidades, mapeando a realidade no campo de pesquisa como a seguir se relata.

De acordo com os entrevistados, na sua maioria, o *e-gov* em Moçambique é uma realidade conhecida e os cidadãos vão cada vez mais, com a influência das tecnologias, buscando interagir com instituições do governo por via eletrônica, acreditando que pela mesma via podem ter um *feedback* sobre suas solicitações. Mas isso, segundo ainda se relata, é uma tendência que é mais visível em cidades e nas camadas etárias mais jovens, que se identificam mais com a era da

tecnologia e exploram suas possibilidades, mesmo que, na conjuntura, as respostas por essa mesma via eletrônica, ainda não sejam as mais desejadas.

Assim, o conhecimento que se tem do *e-gov* é de que, ele existe, mas porque os serviços que se oferecem pela via eletrônica são ínfimos, a maior parte das pessoas que o conhecem, tende a usá-lo quando as possibilidades para se aproximar fisicamente dos serviços da administração pública não são favoráveis, optando pelo *e-gov*, mas com a fé de que respostas a esta procura podem não se dar em tempo hábil para satisfazer anseios ou necessidades populares.

> "Na verdade ainda não considero governo eletrônico porque considero estarem transição do manual para eletrônico. Algumas instituições já começaram a implementar, mas não há ligação entre uma instituição e outra do mesmo governo. Ao mesmo tempo se a pessoa solicita algo por via eletrônica é solicitado a interagir fisicamente pela forma tradicional". (R2).

Por parte dos respondentes vinculados ao governo, o conhecimento sobre *e-gov* é mais estruturado e com o cenário atual de mudança mais claro. Tal é que a seguir se arrolam alguns marcos do processo de implementação relatados por R11 e R18:

- O assunto *e-gov* em Moçambique começou a ser parte da agenda concretamente em 2002. Esse começo foi o culminar de um conjunto de debates internos no governo e, externamente, com a academia sobre como a TI poderia ajudar o desenvolvimento de Moçambique, tendo se nomeado uma comissão para política informática do país, o que levou essa onda de pensamentos para o projeto do governo, qual a implementação da EGRSP aprovada no mesmo ano;
- Esse começo não significou, necessariamente, a implementação plena do *e-gov*, mas o início da percepção das lideranças governamentais do uso de TI na educação, saúde e na administração pública em geral, significando portanto, que *e-gov* ainda se via na vertente de governo para governo, surgindo como exemplo a implementação do sistemas de informação de pessoal nas diversas instituições públicas, mesmo que não a comunicassem entre si, a implementação do Sistema de Administração Financeira do Estado (SISTAFE) e o sistema de informação geográfica;
- Posteriormente, porque na fase inicial não tinha sido pensado de forma integrada e conjugada, houve necessidade de o governo criar uma unidade especifica para materializar a interiorização de tecnologias nas suas instituições, surge assim a Unidade Técnica de Implementação da Política Informática (UTICT), ainda com visão limitada

ao uso de tecnologias na administração pública, que com *inputs* das Nações Unidas e apoio técnico do Instituto de Administração Pública de Brasília, começou a falar de interoperabilidade e interligação de sistemas culminando com a aprovação da estratégia de *e-gov* em 2006, a qual definiu seis áreas (gestão financeira, gestão de recursos humanos, portais do governo, *e-participação*, interoperabilidade e a rede eletrônica do governo), iniciando o *e-gov* propriamente dito;

- Em 2017, o governo aprovou a lei das transações eletrônicas e deu cobertura aos documentos eletrônicos, configurando passo importante para a prestação de serviços *online*, sendo criados, no mesmo período, pela divisão da UTICT, o INTIC (como órgão regulador) e o INAGE (como órgão implementador);
- Em 2018 aprovou-se a política para sociedade da informação e em 2019 o plano estratégico e operacional para implementação da sociedade de informação;
- Por último, em 2021, viu-se aprovada a política e estratégia nacional de segurança cibernética e proposta a regulamentação do domínio MZ.

Em termos de implementação de *e-gov* foram definidas duas velocidades distintas para *Back-office* e *front-office*, tendo se evidenciado bem mais os esforços na implementação de ações entre governos (*govern to govern* - G2G) e menos ênfase para o contato com o cidadão (*govern to citizen* - G2C) e governo para negócio (*govern to business* - G2B), justificando-se que não havia musculatura para poder responder cabalmente a uma implementação de *e-gov* que correspondesse a plena prestação de serviços *online*.

Já no presente ano, 2023, foi aprovado um pacote de medidas de aceleração econômica, que elencou como um dos pilares, a exploração de tecnologia para melhorar serviços ao cidadão e ao setor empresarial, tendo o governo difundido um conjunto de medidas e se esforçado para que todas as lideranças se alinhassem no jeito de ver a TI como agregador de valor. Assim, o *e-gov* em Moçambique deixou de ser um assunto dos departamentos de tecnologias para ser institucional e assumido por todos.

Entretanto, para os atores da sociedade civil, a realidade acima, por ser pouco informada ao cidadão, traduziu-se como falta de vontade do governo em disponibilizar *sites* institucionais com informação constantemente atualizada e com canais de interação confiáveis para exercício de denúncias, atendimento geral e participação em processos de formulação de políticas públicas.

Assim, explica-se porquê a confiança que o governo teve no início do processo, por parte dos cidadãos, foi sendo perdida a ponto de estes últimos entenderem que há uma intenção de limitar os espaços eletrônicos de interação entre o governo e a sociedade.

> "Portanto evolui-se para a criação de páginas na Internet com conteúdos mais acessíveis ao cidadão. Evolui-se também para criação de sistemas como é o caso do SISTAFE. Sei que a ideia era galvanizar os processos. Para mim depois do arranque da implementação com aquele dinamismo todo para que a maior parte das pessoas tomasse conhecimento, chegou-se a inércia em que a massificação dessas ferramentas não foi com tanto ímpeto como no seu lançamento". (R12).

5.5.2. Maturidade de *e-gov* em Moçambique

Quando se fala da maturidade em *e-gov*, pressupõe-se que há passos a serem dados para se atingir um determinado estágio ótimo em que todas as valências valham como um todo eficaz e efetivo na prestação de serviços e no funcionamento dos processos interorganizacionais.

Fath-Allah *et al*. (2014) e Iannacci *et al*. (2019) já referiam que a ideia de maturidade de *e-gov* tem a ver com um estágio do processo de aperfeiçoamento em que já se visualizam atributos suficientes para que anseios de governantes e governados sejam congruentes ao mesmo tempo, assistindo-se a melhor entrega de serviços.

Com base nesse entendimento, buscou-se colher sob o prisma das falas dos entrevistados excertos que aflorassem como se encontra o *e-gov* em termos de maturação.

Segundo se colheu das falas da maioria dos entrevistados, o *e-gov* em Moçambique ainda não alcançou níveis de maturação aceitáveis, estando praticamente no início desse processo e provocando alguma insatisfação para quem procura serviços eletronicamente. A sociedade civil já estereotipa que buscar atendimento por via eletrônica é se sujeitar a uma delonga por falta de pessoal e de estrutura em *back-office* para receber, tramitar as démarches e reagir às pessoas com eficácia igual ou superior do que quando processado tradicionalmente no meio não eletrônico.

> "É um desafio para Moçambique, olhando para o nível de governação, até hoje estamos a aprimorar instrumentos para que a governação eletrônica seja um sucesso no futuro. Falar de *e-gov* hoje não é apenas olhar *email* e Facebook®. É mais do que isso. O próprio governo ainda está a tentar aprovar documentos para nortear o funcionamento do *e-gov*". (R2).

O processo de reforma da administração pública ainda em curso sugeriu que de forma sistémica e harmonizada fosse tido em conta um alinhamento estratégico entre medidas

administrativas, decisões das lideranças e o papel da TI, que não foi exatamente cumprido como deveria ser, limitando que os avanços em termos de regras, leis e procedimentos tivessem resposta adequada em modelagem de serviços para garantir uma efetiva melhoria em *e-gov*.

Aliado a esse pormenor, embora as normas estabelecessem que as políticas públicas devam passar por processos de auscultação e consulta, na fase de sua formulação, por ora deficiente de forma tradicional, com a azáfama de *e-gov* na fase inicial, expectava-se que por via eletrônica se facilitassem as comunicações entre cidadão e Estado favoráveis a um processo de *e-participação*.

Olhando como os entrevistados se percebem num contexto de busca por encontrar a realidade democrática de Moçambique, demandando cada vez mais a ampliação da sua atuação face às liberdades legalmente estabelecidas, igualmente no espaço eletrônico, viu-se que também não reúnem condições para se falar em *e-democracia*, posto que os *site*s governamentais e sistemas disponibilizados não oferecem canais suficientes e funcionais para que a bilateralidade no diálogo entre governo e governados aconteça.

> "Há certa dificuldade para interagir com instituições do estado por via eletrônica. Primeiro é a falta de informação que, quando existe, é insuficiente para aquilo que nos levou a procurar essa informação. Outro aspecto é a atualização das páginas. Muitas instituições, os seus *site*s não têm atualização e é difícil encontrar planos, relatórios e dados sobre realizações que nos ajudem a entender sobre a governação nesse sentido". (R19).

Olhando especificamente para os respondentes vinculados ao governo, há um reconhecimento de que a maturidade de *e-gov* em Moçambique ainda é uma questão que sugere tratamento mais dedicado. O fraco entendimento das lideranças sobre a potencialidade de trabalhar com tecnologia, limitou orçamentos para se investir em TI e consequentemente a implementação de um *e-gov* mais de acordo com os anseios do cidadão, posto que somente com a pandemia da COVID-19 é que muitos líderes institucionais reconheceram a inevitabilidade e potencialidade da TI, reiniciando processos que tinham sido desacelerados, descontinuados e lateralizados.

Por outro lado, com o incentivo governamental aprovado em 2022 para aceleração econômica a fazer menção da urgência de estabelecimento de plataformas e simplificação de processos para melhoria da relação entre o Estado e cidadão, bem como entre o Estado e setor empresarial, começou a ser mais visível uma filosofia comum e alinhada por parte dos governantes que reconheceu que o estágio atual do uso de TI e do *e-gov* não tem como contribuir para o desenvolvimento do país e assegurar uma participação da sociedade nesse desiderato.

> "O estágio não é o desejado. Nós como governo falhamos em dado momento. Não foi feito como queríamos. Por exemplo a reforma da identificação civil

> com um número único (NUIT), semelhante ao CPF do Brasil. No nosso caso acabamos proliferando os cartões com os NUITs, mas sem retorno suficiente em serviços e na busca do entendimento do cidadão como parte da governação. Hoje, com erros reconhecidos, já estamos mais cientes do caminho a seguir e aprendemos muito nesse período". (R11).

5.5.3. Percepções sobre necessidade de adequação de *e-gov*

Do que foi abordado anteriormente, há de fato uma noção do que é exatamente *e-gov* no seio da sociedade civil, embora essa noção não seja na mesma proporção, olhando comparativamente as zonas urbanas e o interior de Moçambique, ao mesmo tempo que chega a ser consensual que a implementação de *e-gov* não atingiu um nível de maturidade que responda com efetividade aos anseios do governo e dos cidadãos.

Nesse sentido, minerando nas falas dos entrevistados, buscou-se distinguir aspectos que indiquem o caminho a seguir, como demanda para melhoria do *e-gov* que sejam adequados para o incremento da participação em processos de formulação de polícias públicas e, ao mesmo tempo, tenham em conta a realidade de Moçambique, onde a inclusão e literacia digital ainda sugerem grandes desafios.

Assim, um primeiro aspecto a ser referido, uma vez reconhecida a imaturidade do *e-gov*, é a necessidade de o governo transitar do discurso para a prática, aparelhando de fato uma infraestrutura tecnológica que suporte a melhoria do *e-gov*, oferecendo a este um conjunto de possibilidades de aplicações que respondam aos diversos anseios do cidadão, que vão desde a existência de *site*s de diversas instituições do governo no ar, *site*s institucionais com informações atualizadas e, por sua vez, acompanhados de uma vontade dessas instituições para informar coerentemente ao cidadão, janelas de interação direta e indireta com os cidadãos ou empresas e mecanismos para, proativamente se incitar a participação dos atores da sociedade nos processos das políticas públicas.

Por esta via, decorreu dos entrevistados que antes de se mudar o cenário no aspecto tecnológico e de *e-gov*, bem como nas questões de literacia e inclusão digital, também é mister uma mudança na forma como o governo olha para as tecnologias e suas potencialidades na resolução de problemas institucionais ou com os diversos atores externos, posto que, em se reunindo vontades, as mudanças poderão acontecer, quer na estrutura que na tecnologia.

Como é referido por R11, ator vinculado ao governo, há uma necessidade de se ter pessoas e equipe séria do lado do governo que recebam as informações, sistematizem e saibam tratar no

âmbito dessa participação e não abrirem-se espaços de diálogo digital para apenas legitimação de políticas.

De acordo com o mesmo respondente, por exemplo, ao se receber uma contribuição, terão que, em caso de dúvida, abrir um diálogo direto com o cidadão para esclarecer aquele contributo e até, discutir com contrapropostas e falar ao cidadão pelo mesmo canal, que não se concorda com a sua proposta tendo argumento convincente ou que se concorda mas se pede mais esclarecimento, tudo isso usando essas janelas de diálogo. Só assim, o cidadão saberá que se conta com ele, rematando o entrevistado, que foi assim que Singapura fez.

Olhando-se para a política da sociedade da informação (PSI) aprovada em 2018 pelo governo de Moçambique, o sentido percebido é o mesmo. De acordo com esta política, constituem fatores críticos de sucesso para sua implementação os seguintes elementos (CIRAP, 2018):

- Liderança política ao mais elevado nível;
- Captação de financiamento;
- Rede elétrica do país e expansão da rede de telecomunicações;
- Alinhamento entre toda a estrutura de governação e a capacidade de implementação no terreno;
- Capacitação dos recursos humanos para a utilização das tecnologias;
- Comunicação e sensibilização para a importância da política e seus instrumentos.

Decorre da fala do R2 que uma adequação é sim possível, devendo-se para o efeito ter pessoas competentes a trabalhar nos assuntos específicos de *e-gov* em cada instituição, apetrechando tanto o *front-office*, no sentido de se ter páginas atrativas e com informação que cativem o cidadão, como no *back-office*, reunindo condições para respostas adequadas e em tempo real ou útil para o cidadão, bem como mecanismos de sinalização ao cidadão sobre satisfação no uso dos *site*s (por exemplo mensagens telefônicas), o que concorreria para que em próximas visitas visualizasse um avanço em função das reclamações e sugestões.

Para o mesmo respondente, esse fortalecimento e essa adequação possível, ao garantirem respostas ao cidadão dentro de princípios democráticos, incrementariam que a realidade democrática *offline* também fosse visível nos aspectos *online*, isto é, uma governação eletrônica a oferecer mesmas possibilidades e direitos ao cidadão que a governação no sentido lato.

Em síntese, percebeu-se dos entrevistados que, para adequação de *e-gov* à participação eletrônica na formulação de políticas públicas, além do acima referido, se deva olhar para as seguintes propostas:

- Necessidade de potencializar o uso de celulares distribuídos nas comunidades que ligam o cidadão aos governantes, monitorando gestores públicos e instituições e a reportar diretamente aos ministérios, irregularidades ou situações que mereçam ser atempadamente tratadas;
- Validação de Whatsapp® institucionais ou similares, sendo usados para interação com o cidadão e instituições, valendo-se de protocolos elaborados na hora, portanto, com registo de atendimento;
- Transição ou estabelecimento do atendimento de serviços de tramitação de expediente para secretarias virtuais para suprir o atendimento ao cidadão;
- Garantia de se levar a informação aos grupos de debate nas comunidades referindo-se que a mesma tem seus detalhes publicados no *site* de determinada instituição, para que as pessoas busquem essa informação e possam dela fazer uso;
- Desenho de programas de seminários e capacitação, com a sensibilização e chamamento dos interessados, onde se poderia colher melhores resultados na exploração da tecnologia para essa interação estado-sociedade;
- Efetivação de memorandos ideados para explorar e ampliar a cobertura em direto, portanto, no momento, permitindo que, por exemplo, um ministro dialogue com determinada comunidade numa região do interior, a fim de captar preocupações locais em direto e ajudar na formulação de políticas públicas;
- Reativação dos centros de tecnologia comunitários (multimídia) que foram instalados em alguns distritos para capacitação comunitária (inclusão e literacia digitais) e fomento da participação dos mesmos como garantia do direito de participação na formulação de políticas públicas;
- Abertura dos sistemas de *e-gov* para se comunicarem com sistemas de iniciativa da sociedade civil usados para auscultação e monitoria de determinada área de atividade, educação e advocacia, reduzindo limitações na comunicação Estado-cidadão;
- Validação da sociedade civil como ponte para alargamento da representatividade nos processos de formulação de políticas públicas.

Estas sugestões devem ser acompanhadas por fatores como alargamento da rede elétrica e de telefonia móvel no território nacional e uma redução da desconfiança entre o governo e as OCS, legitimando-se um diálogo sério na busca de soluções para as comunidades de um país que em termos de índice de *e-gov*, *e-participação* e *e-democracia* de avaliações internacionais, tem se mostrando a degelar, quando na verdade, deveria melhorar.

5.6. Considerações sobre os resultados obtidos

As entrevistas realizadas permitiram perceber que em Moçambique ainda não existe uma relação saudável entre o governo e a sociedade civil, tal que se torne acessível um diálogo mais transparente e verdadeiro em torno da formulação de políticas públicas.

Por um lado afirma-se que o governo se manifesta desinteressado sobre a participação da sociedade na formulação das políticas públicas, estabelecendo regras e rotinas que dificultam uma aproximação da sociedade civil, coincidindo com a visão de Tolbert e Zucker (1999), que consideraram que no institucionalismo, as organizações procuram manter estruturas padronizadas e formais e que no seu modo de agir, procuram que diante de relações, se enfraqueça o poder de outros atores em prol da referida padronização.

Por outro lado, alongando a lógica de Tolbert e Zucker (1999), ao se afirmar nas entrevistas que também se percebe que o governo tem, em algumas vezes, aberto espaços para a participação, sendo que essa participação não acontece nos moldes desejados pela sociedade civil, se apreende que o poder negocial da sociedade civil ainda requer emersão para influenciar, como se anseia, mudanças significativas no cenário da participação na formulação de políticas públicas, caindo-se na visão estruturalista segundo a qual a estrutura permite e, ao mesmo tempo, limita a ação dos atores (GIDDENS; TURNER, 1999;VALMORBIDA; ENSSLIN, 2020).

Ora se a sociedade civil não se apresenta de forma organizada, conforme percebido na análise feita, e com objetivos claros para demandar uma melhor interação com o governo, não evidenciando liderança e agendas claras para se mostrar como porta-voz legítima dos cidadãos no diálogo com o governo, as regras estabelecidas para um diálogo saudável na formulação de políticas públicas limitarão a ação daquela.

Assim um caminho mais adequado sugere que haja uma maior organização da sociedade civil, o que de acordo com os respondentes já vai acontecendo, para que com legitimidade suficiente, à luz de Costa, Sprenger e Kronbauer (2019), mostre-se com poder para barganhar certo

nível de abertura do governo para mudanças e uma melhor participação na formulação de políticas públicas, posto que a própria sociedade civil tem identificado legitimidade nos instrumentos legais que lhe permitem demandar participação, constituindo-se como limitação do grau de institucionalização favorável a uma reinstitucionalização com maior nível de participação.

Enquadrando na visão de Asenci (2005) sobre a relação de influências na estruturação, pode se crer que a lufadas de ar que a sociedade civil precisa para exibir-se com mais pujança e poder, a ser conseguida pela organização e união, como representantes dos cidadãos nos debates com o governo, poderá permitir-lhe negociar com o Estado de forma mais vigorosa e, pela percepção subjetiva do poder da mesma, fazer com que este ceda mais espaços e se proponha a agir com mais adequação aos anseios da sociedade.

Relembre-se que o contexto de reformas, ao propor que se caminhasse para introdução de plataformas eletrônicas que dessem substancia ao *e-gov*, não teve suficiente ponderação de que a assunção dessa mudança depende também de um olhar mais incisivo sobre as rotinas anteriores à reforma que se fazem perdurar. Assim, o grau de institucionalização ainda se faz alto e, consequentemente, operar mudanças nas regras e rotinas se aparenta como um exercício que depende mais do próprio governo do que da sociedade civil.

Contudo, um aspecto a ter em conta é a influência do crescente uso da TI tanto pelas organizações do governo quanto pela sociedade, o qual pode levar a que questões engessadas e que aparentam ser difíceis de se abrir para novas posturas, venham de fato a ceder ambiente para que, mesmo que minúsculas, as mudanças se iniciem conforme previram Tolbert, Mossberger e Mcneal (2008) ao estudarem sobre institucionalização de *e-gov* e, por conseguinte, visualizarem que nesse processo, surgem espaços para adequação e modernização aproveitáveis para inclusão de *inputs* mais aceitáveis para o governo vindos da sociedade civil.

Portanto, se a participação é permitida ou vetada em determinado grau, num contexto em que a modernização e a digitalização, bem como a literacia digital vão se mostrando como tendência sem regresso, tanto as regras como os padrões acabarão por se reinventar e dar lugar a nova institucionalização.

Na mesma lógica das permissões ou vetos em relação à participação, também se visualizam grandes desafios no que se refere ao próprio processo de formulação de políticas públicas. Esses desafios consistem na busca de ampliação do cenário que envolve mais auscultação e participação,

portanto, em que na formulação vigora mais o sentido de baixo para cima do que o cenário de cima para baixo.

Olhe-se que por norma, no contexto moçambicano, ao processo de formulação de políticas públicas é garantida uma certa interação ente o governo e a sociedade civil. Se no aspecto de poder, essa interação acaba por ser somente para legitimar políticas já pensadas por parte do governo, recaindo numa teatralização (BALANDIER, 1982), cabe então, a sociedade civil e ao cidadão em geral, organizadamente, buscar menos teatralização e mais materialização do direito de participar e influenciar as políticas públicas, explorando uma nova forma de ser e estar que dificulta o exercício do poder na vertente de normalização (PAGÈS et al, 2006) do que não é, aos olhos da sociedade civil, o correto.

Só assim, na lógica de Aguiar (2018), para quem a participação conta no conceito de cidadão, estarão, os membros da sociedade civil, sendo verdadeiros cidadãos, validando a colocação de Candiotto (2010), segundo a qual, a governabilidade de hoje somente é possível se o foco transitar para a complexidade da população, aceitando-se que o poder pode ser visto como fator para governar, mas quando e somente, apresentar-se forma terminal emanada de vários pontos da sociedade que, por via da interação, resistências e aceitações, a permitem.

Então, se nesse diapasão, o poder aparece como o modo que os indivíduos e os grupos atingem seus objetivos em contraste com as conquistas de outros grupos e indivíduos (VALMORBIDA; ENSSLIN, 2020), propondo-se sempre uma necessidade de equilíbrio no alcance desses objetivos, a participação na formulação de políticas públicas tem caminho para ser, não necessariamente uma decisão da burocracia, mas uma cedência para os cidadãos ou grupos de cidadãos perante seu poder subjetivo.

A seu turno, a inclusão e a literacia digitais ainda não estão num nível satisfatório no cenário de Moçambique. Contudo é cada vez mais crescente e acentuado o caminho da digitalização. Assim, como referira Clegg (1992) na sua análise sobre poder e tecnologia, mesmo que o poder tivesse sido inicialmente apresentado como centrado em uma entidade, o governo, caracterizando um jogo de soma zero, refaz-se com as novas abordagens, nas quais é possível obter uma soma variável, onde as políticas públicas nessa vertente, com maior ou menor participação se inclinem para prover melhor ambiente de interação Estado-cidadão por via da TI.

Surgem como exemplo dessa nova tendência, tanto nas falas dos respondentes do governo como nos documentos fornecidos, uma forma de abordar a questão que vai no sentido de se

estabelecer uma infraestrutura tecnológica capaz de favorecer interação Estado-cidadão por via da TI e uma nova estratégia de governança eletrônica que, olhando para o todo, se desdobra em ações buscando ampliar a inclusão e a literacia digital, culminando na melhoria da provisão de serviços eletrônicos, conforme se visualiza na figura 38.

Figura 38 - Projeção de melhoria de serviços em *e-gov*.

Fonte: adaptado de INAGE (2023).

Sobre a representatividade na formulação de políticas públicas, tem-se, por ilação, que há uma reclamação da sociedade civil para que a sua participação seja mais representativa, contando com uso de ferramentas tecnológicas para ampliar a mesma, desde que o governo caminhe para esse sentido.

Este cenário não difere daquele que atrás caracterizou a participação e a formulação. Contudo, sabendo-se que nas relações de poder algumas partes podem controlar processos e eventualmente restringir ou liberar o direito de participar dependendo do interesse das lideranças políticas sobre o assunto (YAMI, et al., 2019), decorreu das falas dos entrevistados pertencentes ao governo que há um interesse pleno na modernização, da plataforma já iniciada, e que na formulação de políticas públicas se pode explorar essa modernização para ampliar a participação, assim estima-se que o cenário tenderá a ser mais favorável a desejada ampliação da representatividade.

De fato com a TI em implementação nas instituições do governo, com maior ou menor velocidade, mudanças acabam por acontecer quer na melhoria da transparência e eficiência no

controle da sociedade sobre como são preparadas formuladas as políticas públicas (SCHAEFER; MACADAR; LUCIANO, 2017), como na introdução de sistemas de informação que permitem melhorar a interação com atores do ambiente externo, onde se enquadra a sociedade civil (HOSSAIN et al., 2011; GAINES et al., 2012; FELL; DORNELAS, 2013), materializando trilhos promissores para a implementação de *e-gov* e, consequentemente, para a *e-participação* e *e-democracia*.

A esse respeito, rebuscando as considerações dos respondentes da pesquisa, é possível encontrar uma convergência de intenções tanto por parte do governo como por parte da sociedade civil no sentido de se caminhar para um cenário consideravelmente melhor que o atual. Por parte do governo fala-se da revitalização dos centros multimídia, do acordo com o INAGE, para conexão dos centros, da implementação de uma arquitetura favorável para o *e-gov* e aplicações afins, ao mesmo tempo que do lado da sociedade civil se assiste a uma prontidão para colaborar com o governo como ponte para o cidadão independendo de sua localização, com exploração de aplicações como *Google Meet*® e *Zoom*®, montagens de centros de aprendizagem e familiarização com tecnologias que também podem servir para em reuniões estabelecer comunicação *online* em processos de debate ou auscultação de formulação de políticas públicas.

Mas se a ideia de *e-participação* trazida por Rodrigues e Chaves (2019) que encerra no seu conceito a capacidade de oferta, por parte do governo, de possibilidades de participação e abertura para tomadas de decisões mais colaborativas, poder se aplicar a realidade de Moçambique, visualizando-se em futuro breve que, acompanhado de uma política de modernização efetiva, uma crescente demanda do cidadão para inclusão digital e uma capacidade cívica deste para se informar e interagir com o governo de forma colaborativa, sem dúvida a possibilidade de adequação ideada no início deste trabalho pode ser alcançada.

Então, também em Moçambique confirma-se que com TI a ser promovida no seio da sociedade, se reduzem os limites para interação entre o governo e a sociedade, independendo da localização (NOVO-CORTI; BARREIRO-GEN, 2015). Esta maior interação propões um entendimento segundo o qual, por via da promoção da participação mediada por TI, amplia-se a representatividade e se alcança maior legitimação sobre os processos de formulação e implementação de políticas públicas e, adicionalmente, cria uma maior aderência dos atores da sociedade ao *e-gov*, porque os cidadãos vêm crescer as permissões para usufruto de seus direitos democráticos como advogam Pflughoeft, Schneider (2020) e Rajabiun (2020).

Sobressai entretanto, um grande desafio a maturidade do *e-gov* em Moçambique e o estágio atual caraterizado pelos respondentes não é dos melhores e limita os direitos democráticos atrás referidos. Nas falas dos participantes é palpável que o *e-gov* tende a melhorar e que há interesse da sociedade civil em solicitar do governo essa melhoria, mesmo que sem uma estrutura de pressão suficientemente pujante.

Nessa ordem de ideias, vale ressaltar que o estágio relatado de maturidade, mesmo demonstrando significantes limitações, se aproxima do que reporta documentalmente o INAGE (INAGE, 2023), apresentando avanços que não podem ser ignorados, mesmo que na relação entre governo e sociedade civil ainda não estejam estabelecidas relações favoráveis e implementado o portal do cidadão. A figura 39 apresenta o estágio atual de implementação percebido para o *e-gov* em Moçambique.

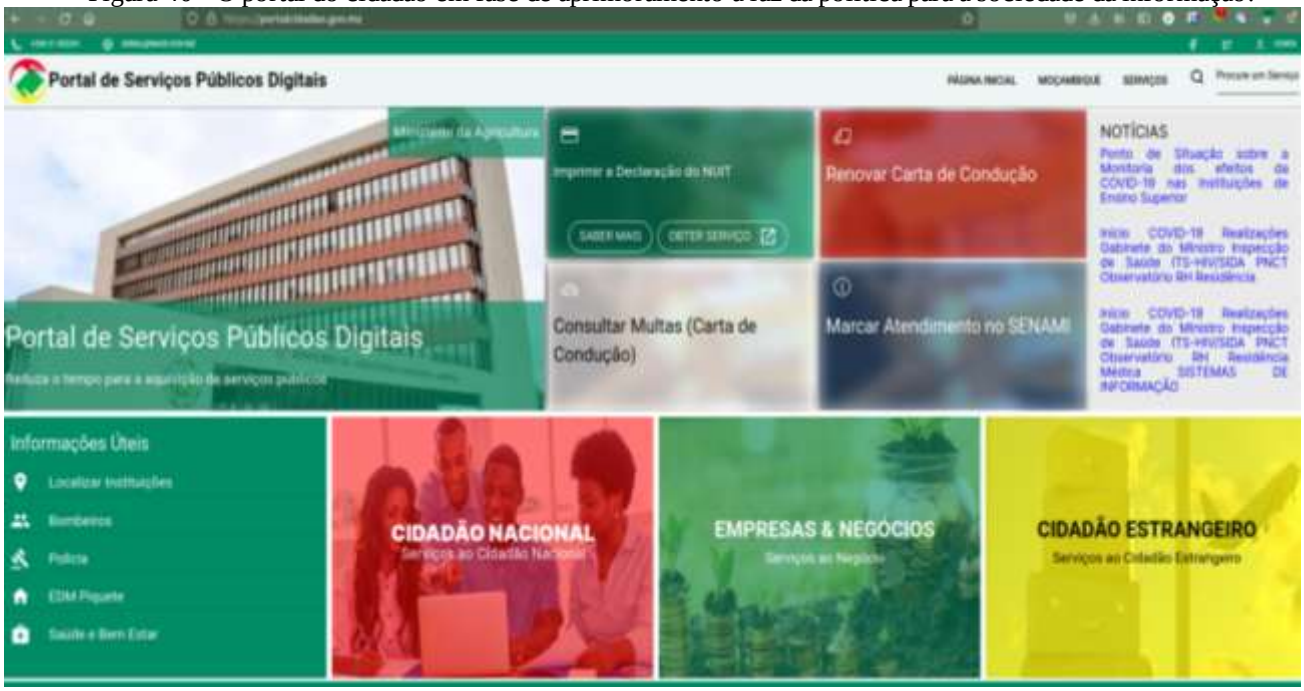
Figura 39 - Estágio de implementação de *e-gov*.

Fonte: INAGE (2023).

Mas como existem percepções de adequação para o *e-gov* e uma política aprovada em 2018 para a sociedade da informação, que impele o governo a um alinhamento estratégico de TI, num contexto em que é cada vez mais visível a liderança política a olhar para TI com otimismo e consideração para incrementar a entrega de serviços, pode se crer que o portal do cidadão em fase beta de implementação (figura 40) aglutine as demandas trazidas pela sociedade civil para melhorar a maturidade do *e-gov*, tal qual levantadas nesta tese, fazendo este se aproximar ao conceito segundo o qual *e-gov* significa a conjunção de aspectos do exercício de governo com os de tecnologia para, na relação Estado *versus* cidadão ofertar melhores serviços e criar espaços para

participação de cidadãos ou interessados (GRÖNLUND; HORAN, 2005; BARBOSA, 2008; SIMONOFSKI et al., 2017).

Figura 40 - O portal do cidadão em fase de aprimoramento à luz da política para a sociedade da informação.



Fonte: https://portalcidadao.gov.mz/ acedido em 30 de Julho de 2023.

Há ganhos consideráveis desde o início da implementação das reformas na administração pública que propuseram instituições a estabelecerem *site*s na Internet com informações significantes para o cidadão, mesmo que nem sempre atualizadas, mas complementadas com o uso institucional do Facebook®, o que levou vários cidadãos a se interessarem pelas publicações e a comentarem nelas, permitindo que suas vozes fossem tidas em conta de alguma forma nos processos de formulação de políticas públicas. Mas o estágio ainda se afigura imaturo e guarda enormes desafios conforme se expôs nas demandas relatadas.

Assim, o importante é, diante da ainda tímida aproximação entre o governo e a sociedade civil, caminhar-se para um contexto democrático em que a participação seja embasada na ideia de que os cidadãos e instituições públicas não podem ser considerados de forma isolada (PATEMAN, 1970) e que a existência de potencialidades para se explorar espaços digitais, garanta que cidadãos solicitem aprimoramento de canais relacionais (CAPRIOTTI; ZELER; CAMILLER, 2021) e provoquem reações da administração pública em seu favor (TERRA, 2010), como já se vai observando, diante das falas dos entrevistados pertencentes ao governo.

6. Conclusão

A realização deste estudo buscara identificar aspectos delineadores da adequação da sistemática de *e-gov* implantada em Moçambique que permitissem a efetivação da *e-participação* dos cidadãos na formulação de políticas públicas pelo uso mais intenso da TI visando maior representatividade popular.

Esta intenção foi desmembrada na procura do entendimento de como se faz atualmente o uso da plataforma de *e-gov* com incidência de participação; na identificação de demandas de inclusão digital favorável na formulação de políticas públicas; na intenção de propor novo delineamento para a sistemática vigente em termos de adequação de *e-gov* favorável a formulação de políticas públicas; no delineamento para melhor se aproveitar a TI nos processos de participação eletrônica e na avaliação do nível de satisfação dos atores alcançado com a proposta de *e-participação*.

Assim, foi um estudo que se inspirou nas possibilidades oferecidas pela TI e na observação de uma tendência ubíqua da sociedade civil de Moçambique, para cada vez mais solicitar dilatação dos mecanismos instituídos para a participação na formulação de políticas públicas, incluindo uma reflexão sobre como trazer aos cidadãos do interior de Moçambique uma participação de forma justa e igualitária àquela que nas cidades os utentes podem exercer esse direito.

No âmbito teórico, constituiu uma discussão que avaliou a institucionalização e como diante do balanceamento de poder entre o estado e o cidadão, pode-se encontrar espaços nos limites da institucionalização para permitir mudanças e certa alteração de rotinas ou adaptação, e se caminhar para uma reinstitucionalização favorável a participação do cidadão na formulação de políticas públicas, ao mesmo tempo que olhou como a estrutura determina a relação entre atores do estado e da sociedade civil, estabelecendo permissões e limitações que, exploradas as primeiras, visualiza-se espaço para que, por influência da TI, se estabeleçam mecanismos de participação eletrônica, mesmo que ainda com alguma limitação, eventualmente da burocracia.

Ademais, decorreu da implementação do *e-gov* em Moçambique, uma necessidade de avaliar como as políticas que o antecedem e os instrumentos seguidos na sua implementação estão salvaguardados, em termos de alinhamento de TI, a ponto de garantir que um estágio de maturidade possa ser alcançado em breve trecho e satisfazer tanto os formuladores de políticas públicas, quanto aos desenvolvedores de sistemas e os usuários do *e-gov*.

Segue-se, agora, uma síntese dos resultados obtidos com a realização do estudo.

6.1. Síntese da pesquisa

Conforme apresentado na caraterização do campo de estudo, Moçambique é um estado com uma democracia relativamente jovem, que vem implementando reformas na administração pública para melhorar além da capacidade do seu pessoal, a sua estrutura organizacional, via implementação de um processo de modernização que tendente a melhorar a efetividade dos serviços públicos e responder às mudanças que ocorrem no ambiente nacional e global, sejam influenciadas pelas tecnologias, pela filosofia da nova gestão pública e, cada vez mais, atendam às demandas do cidadão por serviços públicos que venham a responder eficazmente seus anseios.

Dos processos de reforma da administração pública se destacaram a descentralização e desburocratização, a introdução de sistemas de informação e tecnologias para melhorar a função dos processos, decorrendo daí a institucionalização de *site*s de diversas entidades da administração pública com informação e canais de comunicação para o cidadão, os quais marcaram o início do *e-gov*.

As avaliações iniciais do *e-gov*, da *e-participação* e da transparência de governação feitas por organizações internacionais vocacionadas para o efeito, indicavam que Moçambique estava no caminho certo, em comparação com países do continente africano, posicionando-se em lugares de destaque e servindo de exemplo para países da região na implementação de reformas e modernização.

O avançar do tempo, desde a implementação da EGRSP (2001-2011) até a implementação da Estratégia de Reforma e Desenvolvimento da Administração Pública (2012-2025) demonstrou uma queda nos índices de *e-gov*, *e-participação* e transparência, fazendo com que, não somente emanassem da sociedade civil pressões para se repensar sobre estes aspectos, como também o próprio governo acabasse por entender que não bastava o uso da tecnologia nas suas instituições, mas também ter uma estratégia para esse efeito, implicando que a implementação do *e-gov*, a participação eletrônica e aspectos como inclusão e literacia digital fossem repensados.

Foi, dentre outros motivos, no sentido de estudar como esse repensar tem se mostrado frutífero, que nasceu o presente estudo visando entender, com base nas perspectivas dos formuladores de políticas públicas, dos desenvolvedores de sistemas de informação do governo e

dos usuários dos mesmos (a sociedade civil e cidadãos), um conjunto de aspectos que permitissem elaborar propostas de seguimento para uma melhoria do cenário atual.

A primeira fase da pesquisa consistiu na problematização, definição dos objetivos da pesquisa, contextualização e apresentação das linhas teóricas e conceitos básicos que orientaram o pensar ao longo do desenvolvimento da pesquisa, mostrando o posicionamento epistemológico do pesquisador e como este olha para determinados conceitos.

Na sequência apresentaram-se as escolhas metodológicas seguidas no estudo, com uma caracterização do campo de pesquisa e um detalhamento das técnicas de coleta de dados, elaborando-se o protocolo de estudo de caso, os roteiros de entrevistas direcionados aos três grupos de entrevistados, os quais foram aplicados em entrevistas com posterior transcrição, cujas laudas foram para uma análise de conteúdo apoiada pelo *software QDA Miner Lite*®.

Da análise feita, caminhou-se para identificação de aspectos que permitiram entender a realidade e outros que denotaram existir um esforço para que tal realidade mude.

Por esta via, emanaram da análise feita pontuações que se materializam nas seguintes constatações:

- Existe em Moçambique um esforço do governo para a modernização e melhoria de processos que leva a implementação de reforma do setor público de onde verte a decisão para se implementar o *e-gov*;
- O esforço empreendido pelo governo para se ter serviços eletrônicos não é suficiente para satisfazer os anseios da sociedade civil nem para que os desenvolvedores sintam que há um entendimento político alinhado com a tecnologia, capaz de aliar esforços e investimento em TI;
- O grau de institucionalização é alto, visualizando-se regras e uma padronização na forma de agir que pouco espaço deixam para a mudança, mas vão se dando sinais para reduzir tal institucionalização de forma considerável, a fim de se fazer mudanças mais impactantes, posto que a pandemia da COVID-19 trouxe um novo olhar sobre o papel da ti para a vivência organizacional;
- A estrutura existente e seu conjunto de regras permite uma relação de poder quase vertical de cima para baixo entre o Estado e o cidadão, significando que essa estrutura permite certas liberdades para agir, mas que no fim dessa ação, os atos são limitados pelo conjunto de regras definidas;

- As OCS ainda não estão suficientemente organizadas para o governo mudar a percepção de que estas se aproximam às agendas do Estado e consentânea com a real vontade dos cidadãos, existindo algumas que, pela organização que demonstram, são chamadas a participar de alguns processos, permitindo a afirmação de que a sociedade participa levemente da formulação de políticas públicas;
- A decisão por implementar reformas na administração pública contemplou a TI na fase de planificação, mas não teve instrumentos norteadores suficientes para implementar suas potencialidades. Este cenário começou a mudar a partir de 2018 com a criação da INTIC, do INAGE e da aprovação da estratégia de *e-gov* que, em paralelo, encontra uma liderança política saída da pandemia da COVID-19 com mais identificação com a causa da modernização da administração;
- O nível de literacia e inclusão digital ainda exibem uma precariedade para grande parte das regiões do interior e periferia das cidades, não sendo visível na implementação da estratégia de *e-gov* a consideração desses fatores, contribuindo negativamente para avaliação de Moçambique nos *rankings* internacionais de *e-gov*, *e-participação*, transparência e *e-democracia;*
- O processo de formulação de políticas públicas apresenta deficiências no que se refere à participação transparente, não sendo claro e inclusivo o chamamento à participação dos atores da sociedade, propiciando que as políticas em implementação apresentem limitada legitimidade popular e por vezes não respondam aos reais anseios da sociedade.

Feitas essas considerações, importa pautar que uma imersão em pesquisa que converge tecnologia e *e-gov* não pode findar sem referir a necessidade de se abordar com carinho a questão da inclusão digital, posto que o nível de inclusão digital evidencia aspectos como desigualdade e permissão ou limitação do exercício de participação eletrônica (SCHUPPAN, 2009), havendo estudos como Misuraca (2007), Ashraf (2017) e NUPAN (2018) a aflorarem que quando o governo se engaja em iniciativas de *e-gov*, alcança relativa redução de desigualdades e assiste-se a um empoderamento dos desfavorecidos com essas boas práticas, criando ambiente propício para melhoria da participação e valorização de aspectos de democracia.

De Senandes (2020), percebe-se que, em institucionalismo, uma participação eletrônica mais exploradora de como a TI se oferece no ambiente social, pode preencher vazios institucionais,

significando que, se a inclusão digital acontecer, mesmo que a estrutura limite a participação na formulação de políticas públicas, a intenção da sociedade e exploração dos mecanismos existentes que façam que aquela seja ouvida em canais digitais, poderá influenciar na abertura da estrutura para que a participação aconteça.

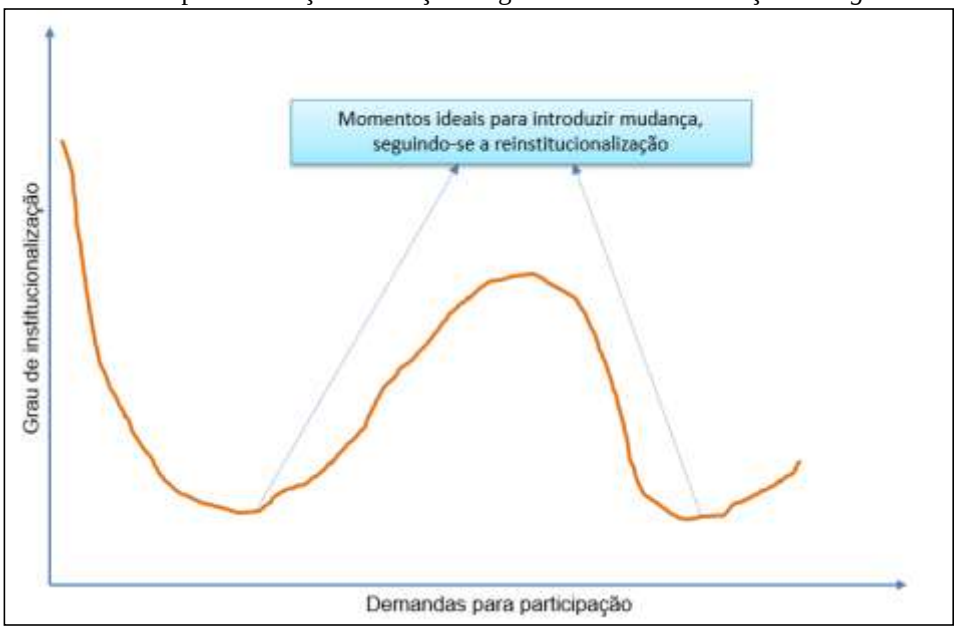
Assim, se o governo, mesmo sem interesse da participação na formulação de políticas públicas, investir na inclusão e literacia digitais, como se faz necessário em Moçambique, indiretamente favorecerá a *e-participação*, visto que um incremento do diálogo baseado em TI pode emergir e suprir a ausência de instituições, proporcionando uma nova institucionalização.

Deste modo, posto que o cerne da questão não está na divergência, mas na convergência, o importante para o governo é trabalhar mecanismos de financiamento e investimento em infraestrutura capazes de garantir, em Moçambique, uma maior abrangência da rede de telefonia móvel, da qualidade de Internet, da implementação de centros multimídia no nível local, e suportar a introdução de mais computadores nas escolas para literacia digital, concomitantemente com a melhoria da organização da sociedade civil para se apresentar como interlocutor válido dos cidadãos e ator chave no empoderamento das comunidades no acesso à tecnologia, ensejando um estágio em que a participação eletrônica ocorra com efetividade razoável.

Resumidamente, aglutinando aquelas afirmações e estas considerações, pode se dizer que o grau de institucionalização que se vive nas entidades do governo em Moçambique, apresenta estruturas com grande nível de normatização e padrões por se seguir, mas diante das pressões da sociedade e demais atores não estatais para a *e-participação*, manifesta-se uma relativa redução da institucionalização ou um enfraquecimento da retidão em respeito às regras, o que se afigura como o momento ideal para implementar mudanças, reiniciando um novo ciclo de institucionalização e padronização, conforme se apresenta na figura 41.

Assim, vale dizer que a opção por disponibilização de *sites* institucionais e anúncios não inclusivos para a participação em processos de formulação de políticas públicas que retrata o presente, diante do constatado neste estudo e, perante as falas dos atores vinculados ao Governo, tende, ou, no mínimo, propõe que se olhe o futuro com mais esperança de exploração da tecnologia e institucionalização de mecanismos mais adequados e consentâneos com a realidade, para ampliar a representatividade dos cidadãos em processos de formulação de políticas públicas de forma equitativa, tanto para as cidades como para o interior de Moçambique, acompanhando esse processo, a efetivação das políticas que concorrem para a ampliação da literacia e inclusão digital.

Figura 41 - Momento ideal para mudanças em função do grau de institucionalização no *e-gov* de Moçambique.



6.2. Confronto com os objetivos

A realização deste estudo buscava identificar aspectos delineadores da adequação da sistemática de *e-gov* implantada em Moçambique que pudessem permitir a efetivação da *e-participação* dos cidadãos na formulação de políticas públicas, pelo uso mais intenso da tecnologia da informação, visando maior representatividade popular.

Em resposta, após a realização do estudo, levantados os diversos aspectos com relação às categorizações feitas sobre os dados coletados, e tratados sob influência das teorias e conceitos apresentados, pode se afirmar que o objetivo principal da pesquisa foi alcançado, vez que há um conjunto de aspectos que foram identificados e evidenciados, os quais retratam a realidade e outros que indicam o caminho a seguir para efetivar uma *e-participação* dos cidadãos na formulação de políticas públicas, explorando cada vez mais a TI.

Em relação aos objetivos específicos da pesquisa, as categorizações feitas foram rebuscar os mesmos e foi possível apurar em que medida se faz uso da plataforma de *e-gov* e como esta plataforma se oferece como opção para *e-participação*.

Nessa mesma base, foi possível identificar demandas em torno da inclusão digital e relacionar a ampliação da inclusão digital com o processo de formulação de políticas públicas.

Constava também como objetivo específico do estudo a intenção de propor novo delineamento para sistemática vigente em termos de adequação de *e-gov* para a formulação de políticas públicas. Nesse aspecto foi possível perceber que o quadro legal para favorecer a ampliação da *e-participação* já está aprovado e que a intenção do governo para caminhar de acordo com esse quadro legal é convergente, em certo grau aceitável, com as demandas da sociedade para participação eletrônica, estando o processo refém da arquitetura tecnológica ainda fraca para favorecer tanto esta questão, quanto a intenção do governo para materializar em breve tempo um quadro de interoperabilidade, que permita a melhoria de serviços e abertura de espaços para a *e-participação*, em que pesem necessidade de alinhamento de ti no governo e incremento de organização na representação popular.

Por fim, em relação ao objetivo de avaliar pela ótica dos atores, o nível de satisfação já alcançado com a proposta de *e-participação* no *e-gov*, foi possível identificar aspectos que indicam descontentamento e frustração com a situação atual, mas ao mesmo tempo anotar um olhar de esperança perante às ações que o governo vai se propondo a implementar face ao reconhecimento de que, como país, Moçambique está no caminho certo de uso de TI para a administração pública, aprovando estratégias de melhoria do *status*, criando instituições para regular e para liderar a implementação do *e-gov* e montando uma estrutura de monitoria que possa assegurar avaliações periódicas de como a melhoria de *e-gov* tem em conta aspectos levantados pela academia, como importantes na busca de um estágio de maturação.

Esta confrontação dos resultados da pesquisa com os objetivos da mesma é resumida no quadro 14.

Quadro 14 – A confrontação dos resultados com os objetivos da pesquisa.

	Objectivos do estudo	**Resultados do estudo**
Geral	Identificar aspectos delineadores da adequação da sistemática de *e-gov* implantada em Moçambique que permitam a efetiva da e-participação dos cidadãos na formulação de políticas públicas pelo uso mais intenso da tecnologia da informação, visando maior representatividade popular.	Há um conjunto de aspectos que foram identificados e evidenciados, os quais retratam a realidade e outros que indicam o caminho a seguir para efetivar uma e-participação dos cidadãos na formulação de políticas públicas, explorando cada vez mais a TI

Específicos	Apurar o uso da atual plataforma de *e-gov* incidindo no aspecto de participação	Foi apurado que a plataforma ainda não se oferece suficientemente eficaz para a participação eletrônica como desejado pela sociedade e indicado pela literatura, somando-se um ceticismo que prevalece na sociedade sobre a validade da participação eletrônica e sua eficácia, comparativamente aos mecanismos de participação tradicionais.
	Identificar demandas de inclusão digital na formulação de políticas públicas	Foram identificadas demandas em torno da inclusão digital, assim como relativas a ampliação da inclusão digital e com o processo de formulação de políticas públicas
	Propor novo delineamento para sistemática vigente em termos de adequação de *e-gov* no concernente à formulação de políticas públicas	O caminho para o governo de Moçambique é trabalhar mecanismos de financiamento e investimento em infraestrutura capazes de garantir uma maior abrangência da rede de telefonia móvel, da qualidade de Internet, da implementação de centros multimídia no nível local, e suportar a introdução de mais computadores nas escolas para literacia digital, concomitantemente com a melhoria da organização da sociedade civil para se apresentar como interlocutor válido dos cidadãos e ator chave no empoderamento das comunidades no acesso à tecnologia, ensejando um estágio em que participação eletrônica ocorra com efetividade razoável
	Delinear mecanismos para melhor aproveitamento da TI em processos de participação no *e-gov*	O governo já reconhece que há uma necessidade de alinhamento de TI no processo de reforma da administração pública em curso, ao mesmo tempo que a sociedade civil também percebe a necessidade de organizar melhor para garantir reconhecimento do governo e ser validada como ator que representa a sociedade em processos de formulação de políticas públicas. Do mesmo modo, já existe um quadro legal favorável a ampliação da *e-participação* e já esta projetada arquitetura tecnológica para materializar a melhoria de serviços e abertura de espaços para a e-participação.
	Avaliar o nível de satisfação dos atores alcançado com a proposta de e-participação no *e-gov*	Foi identificado certo descontentamento e frustração com a situação atual, ao mesmo tempo que se manifesta um olhar de esperança perante às ações que o governo vai se propondo a implementar face as demandas por melhorias que levaram a aprovação de estratégias de governo eletrônico e criação de instituições para regular e liderar a implementação do *e-gov*

6.3. Contributo teórico

Um exercício que este trabalho teve, embora aparentemente em segundo plano, consistiu na recorrência a abordagens teóricas que pouco se apresentavam como capazes de conversar e oferecer pontos de convergência para se olhar o problema levantado, que, por sua vez, pode se enquadrar em estudos de TI ou de sistemas de informação, de governança pública, de comportamento social e até históricos.

Da teoria institucional, entende-se o tirocínio a formalizar e implementar regras, hábitos e valores organizacionais, buscando aderência de seus atores e que, em relação aos tomadores de

decisão sugere que estes se apresentam pouco receptivos à ocorrência de mudanças, reduzindo espaços para influência da participação de atores extraorganização (TOLBERT; ZUCKER, 1999; PECI, 2006; SARAVANAN, 2015; LALLMAHOMED; LALLMAHOMED; LALLMAHOMED, 2017). No entanto, em decorrência do trabalho realizado, foi possível averiguar que em certa medida pode se encontrar uma quase-aceitação para ocorrência de mudanças quando se manifestar um menor grau de institucionalização provocado pelo uso de tecnologias e pelo empoderamento e demandas da sociedade civil que diligenciam uma melhor forma de participação eletrônica.

No que toca à teoria da estruturação, colocando-se a estrutura como o conjunto de regras e de recursos que suportam a articulação institucional e admite a atualização de seus procedimentos, quando demandado, encontra-se a visualização de interação entre atores numa reciprocidade de influências favorecida pela TI, forjando adequação e legitimação de novas rotinas resultantes do jogo de influências (GIDDENS, 1984; COHEN, 1989; 1999; GIDDENS; TURNER, 1999; ASENCI, 2005; VEENSTRA; JANSSEN; TAN, 2010; VALMORBIDA; ENSSLIN,2020). Nessa linha, nessa pesquisa, surgiu que se os recursos que suportam a articulação institucional e relação entre os atores não se oferece como suficientemente pujante para garantir estabilidade de padrões, a estrutura pode ser influenciada e ocorrerem mudanças. No caso de Moçambique, onde o governo, por não ter uma arquitetura tecnológica suficiente para estabelecer padrões, vai cedendo às demandas da sociedade civil e se permitindo a trabalhar com esta na relação com o cidadão, principalmente os que se encontram em locais do interior.

Um conceito destacado no trabalho é o de poder. Num aglutinar de ideias, este é algo que leva quem o tem a compelir quem não o tem a determinado *status* de relação, aceitação e interiorização dessa condição e, ao mesmo tempo, com cumplicidade daqueles que não querem saber que a ele estão sujeitos ou que é exercido, sendo um fator para governar e que nas mãos de quem não governa, pode usar para barganhar melhor a governação (BOURDIEU, 1989; CLEGG, 1992; MOTTA; ALCADIPANI, 2004; PAGÈS ET AL, 2006; VAMI ET AL, 2019; ENSSLIN, 2020). No estudo foi possível averiguar que quando o poder não se manifesta exclusivamente em quem governa, garante que governados busquem melhores respostas do governo, sendo a participação e adequações do *e-gov* enquadrados nesta forma de ver. A influência da TI, faculta a quem detém poder, mas não necessariamente pleno, se ver com mais pressões para permitir ações em benefício das coletividades.

Assim, seguindo Hatch e Cunliffe (2013) sobre o papel da teoria em uma pesquisa, conforta o fato de que o apoio das abordagens acima ajudaram a entender que as ações do governo, arraigadas nos poderes do estado, sempre afetarão a esfera dos cidadãos, como suscitam Janowski, Estevez e Baguma (2018), e as instituições que perfazem a estrutura administrativa do governo ao desenvolverem suas atribuições, podem agir dentro ou não das expectativas dos cidadãos (YOUSAF; IHSAN; ELLAHI, 2016), mas que havendo normas nas quais os próprios cidadãos encontram garantias de participação (MARQUES, 2008), a ação do governo acaba por respeitá-las e a garantir que sua efetivação, plena ou não em função do grau de institucionalização e de permissões da estrutura, ocorra (CLEAVER, 1999; SCHWEIZER; BOVET, 2016)., principalmente quando influenciada por TI.

Assim, embora as instituições do governo tendam a ser menos propensas às mudanças (DIMAGGIO; POWELL, 1983), foi possível entender que isso não significa que elas não possam ocorrer nem que ao ocorrerem, não seja de forma pacífica. O grau de institucionalização (PECI, 2006) e o jogo de influências (MACHADO-DA-SILVA; FONSECA; CRUBELLATE, 2005) É que abrirão portas para a ocorrência de mudanças.

6.4. Limitações do estudo e sugestões para futuras pesquisas

Acredita-se que qualquer estudo de pesquisa enfrente no seu desenvolvimento maior ou menor limitação. Assim no presente estudo, vinculado à abordagem qualitativa e tendo como uma das técnicas de coleta de dados a realização de entrevistas, constituiu-se como limitante a emergência da pandemia da COVID-19 que primeiramente impediu a aproximação ao campo de pesquisa e, posteriormente, o contato físico com os participantes da pesquisa que, diante das medidas de segurança em vigor, limitavam a aproximação.

Decorrendo da necessidade de aplicar a técnica de entrevista com um sentido de representatividade territorial em Moçambique, entrevistando atores no norte, centro e sul do país, não se afigurou fácil alcançar esse objetivo, tendo-se recorrido a entrevistas em chamadas telefônicas ou em vídeo chamadas apoiadas pelo *Google Meet*®, a grupo focal e entrevista com base em conversação por áudio na plataforma *Whatsapp*®, significando certas ponderações para que os dados coletados estivessem pouco influenciados por essa questão e uma impossibilidade de

dilatar o *corpus* da pesquisa, posto que, mesmo sem ter afetado as análises e considerações, um maior número de participantes poderia se afigurar ótimo para o trabalho.

Surge também como limitante o fato de ao longo do desenvolvimento do trabalho, o pesquisador ter sido cometido por enfermidade que coincidiu com certos agendamentos de entrevistas, fazendo com que os potenciais entrevistados optassem por desistir e não mais ter se interessado em participar da pesquisa.

Embora se tenha alcançado numero de OCS suficiente para julgamento, consta como limitação a impossibilidade de deslocar para interior de Moçambique onde seria possível aplicar a técnica da observação e perceber como é o sinal de Internet, como funcionam os conselhos consultivos *in loco*, como operam os centros multimídia e como na prática as OCS agem para garantir o acesso a TI e a participação dos cidadãos na formulação de políticas públicas.

Assim, uma sugestão vai para que se olhe o problema estudado num futuro (de forma longitudinal), posto que se espera que com a implementação de *e-gov* e novas políticas governamentais, encadeie-se a ambição de tornar efetiva a implementação do mesmo, ampliando o espaço de *e-participação* mais transparente, inclusive em processos de formulação de políticas públicas, e isto encaminha para se ter uma realidade diferente.

Do mesmo modo, num futuro, os atuais atores do governo, que são pessoas, poderão não estar em exercício em função do fim de mandato, e outros poderão, além de encontrar um momento diferente da maturidade de *e-gov*, ter outra forma de ver mais ou menos institucionalizada e mais ou menos a favor da abertura para a participação eletrônica na formulação de políticas públicas, significando que este estudo deixa arestas por onde se possa continuar e aferir a melhoria de e-gov em favor da ampliação da participação eletrônica e representatividade ao longo dos anos que virão, bem como confirmar uma tendência para melhoria da literacia e inclusão digital virar realidade.

Como referido, foi uma limitação a impossibilidade de aplicar a técnica da observação no interior de Moçambique, principalmente nas zonas afetadas por ataques terroristas ou com risco de ocorrência dos mesmos, em que as redes comunicacionais se afiguram precárias. Assim, faz-se sugestão o desenvolvimento de um estudo que explore a aplicação da observação, ou entrevista recorrendo a grupos focais, incidindo sobre o interior de Moçambique, olhando para como ocorre o processo de participação e, acima de tudo, como o *e-gov* se faz presente e de forma igualitária nesses locais.

Enfim, este exercício que levou ao desapego de preconceitos em busca do entendimento de fenômenos sob olhar dos atores envolvidos e, metodologicamente, procurando respeitar o rigor, propôs um aprendizado inenarrável tal que, embora com limitações, permitiu apresentar o presente estudo, sabendo que o mesmo não encerra a temática e o modo como se soluciona o problema para Moçambique, mas com fé de que, portas para cada vez mais explorar essa problemática e conhecimento, se abriram.

REFERÊNCIAS

ABRAHAMSSON, H.; NILSSON, A. **Moçambique em transição:** um estudo da história de desenvolvimento durante o período 1974-1992. 1. ed. Maputo: PADRIGU (Peace and Development Research Institute Gothenburg University) e CEEI-ISRI (Centro de Estudos Estratégicos Internacionais – Instituto Superior de Relações Internacionais), 1994. 365 p.

ABU-SHANAB, E. A. Reengineering the open government concept: An empirical support for a proposed model. **Government Information Quarterly**, 32, n. 4, out. 2015. 453-463. Disponível em: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0740624X15000787#bb0005>. Acesso em: 7 mar. 2020.

AGUIAR, O. A. Teoria do poder como teoria da cidadania: uma leitura da política de Aristóteles inspirada em Hannah Arendt. **Princípios: Revista de Filosofia**, Natal, 25, n. 48, set. 2018. 171-194. Disponível em: <https://periodicos.ufrn.br/principios/article/view/13747/10635>. Acesso em: 12 nov. 2019.

AICHHOLZER, G.; ROSE, G. Experience with Digital Tools in Different Types of e-Participation. In: HENNEN, L., et al. **European E-Democracy in Practice:** Studies in Digital Politics and Governance. Cham: Springer, 2020. p. 93-140. Disponível em: <https://library.oapen.org/bitstream/handle/20.500.12657/22937/1007224.pdf?sequen#page=21>. Acesso em: 9 jan. 2023.

AICHHOLZER, G.; ROSE, G. Experience with Digital Tools in Different Types of e-Participation. In: HENNEN, L., et al. **European E-Democracy in Practice:** Studies in Digital Politics and Governance. Cham: Springer, 2020. p. 92-140. Disponível em: <https://library.oapen.org/bitstream/handle/20.500.12657/22937/1007224.pdf?sequen#page=21>. Acesso em: 17 jan. 2023.

AIYAR, Y. Invited Spaces, Invited Participation: Effects of Greater Participation on Accountability in Service Delivery. **India Review**, 9, n. 2, maio 2010. 204-229. Disponível em: <https://accountabilityindia.in/sites/default/files/pdf_files/invited_spaces_invited_participation__effects_of_greater_participation_on_.pdf>. Acesso em: 12 mar. 2020.

AKMAN, I. et al. *E-gov*ernment: A global view and an empirical evaluation of some attributes of citizens. **Government Information Quarterly**, 22, n. 2, fev. 2005. 239-257. Disponível em: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0740624X04000954>. Acesso em: 5 mar. 2020.

ALATHUR, S.; ILAVARASAN, V.; M.P.GUPTA. Determinants of e-participation in the citizens and the government initiatives: Insights from India. **Socio-Economic Planning Sciences**, 55, set. 2016. 25-35. Disponível em: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0038012116300866>. Acesso em: 25 nov. 2019.

ALBUQUERQUE, J. A. G. Michel Foucault e a teoria do poder. **Tempo Social**, São Paulo, 7, n. 1-2, out. 1995. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/ts/v7n1-2/0103-2070-ts-07-02-0105.pdf>. Acesso em: 12 nov. 2019.

ALLEN, B. A. et al. *E-gov*ernance & government on-line in Canada: Partnerships, people & prospects. **Government Information Quarterly**, 18, n. 2, 2001. 93-104. Disponível em: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0740624X01000636>. Acesso em: 13 ago. 2018.

ALMEIDA, D. C. R. D. Os desafios da efetividade e o estatuto jurídico da participação: a Política Nacional de Participação Social. **Sociedade e Estado**, Brasília, 32, n. 3, dez. 2017. 649-680. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0102-69922017000300649&script=sci_arttext&tlng=pt>. Acesso em: 10 mar. 2020.

ALVES-MAZZOTTI, A. J. O debate atual sobre os paradigmas de pesquisa em educação. **Cadernos de Pesquisa**, São Paulo, 96, fev. 1996. 15-23. Disponível em: <http://educa.fcc.org.br/scielo.php?pid=S0100-15741996000100002&script=sci_abstract>. Acesso em: 6 fev. 2023.

ANDERSEN, K. V.; HENRIKSEN, H. Z. *E-gov*ernment maturity models: Extension of the Layne and Lee model. **Government Information Quarterly**, 23, n. 2, fev. 2006. 236-248. Disponível em: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0740624X05000973>. Acesso em: 27 maio 2019.

ANDERSON, J. E. **Public Policymaking**. 8. ed. Califirnia: Cengage Learning, 2014. 384 p. Disponível em: <https://books.google.com.br/books?hl=en&lr=&id=zugbCgAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=related:DfswTKkiDFkJ:scholar.google.com/&ots=o2sd0f_SBE&sig=GSKbDyigG9FC0d60yyoavIYar_s&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false>. Acesso em: 18 mar. 2020.

ARAUJO, M. H.; REINHARD, N. Fatores que influenciam o uso de serviços de governo eletrônico no Brasil. **Revista de Gestão**, 22, n. 4, 10-12 2015. 585-596. Disponível em: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S180922761630145X>. Acesso em: 2 mar. 2020.

ARAÚJO, R. D. P. A.; PENTEADO, C. L. C.; SANTOS, M. B. P. D. Democracia digital e experiências de *e-participação*: webativismo e políticas públicas. **Hist. cienc. saude-Manguinhos**, Rio de Janeiro, 22, dez. 2015. Suplemento. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0104-59702015001001597&script=sci_arttext>. Acesso em: 26 nov. 2019.

ARRETCHE, M. T. S. Mitos da descentralização: mais democracia e eficiência nas políticas públicas. **Revista Brasileira de Ciências Sociais**, 11, n. 31, jun. 1996. 46-66. Disponível em: <http://www.anpocs.com/images/stories/RBCS/rbcs31_03.pdf>. Acesso em: 2 mar. 2020.

ASENSI, F. D. O espaço da ação coletiva na teoria da estruturação de Anthony Giddens. **Revista Habitus**, 3, n. 1, set. 2005. 1-8. Disponível em: <https://revistas.ufrj.br/index.php/habitus/article/view/11267/8217>. Acesso em: 6 jun. 2019.

ASHRAF, T. **Equality, Inclusion and Empowerment through *E-gov*ernance:** Leveraging and Repositioning Libraries to Support National Digital Programmes. 83 IFLA World Library and Information Congress. Wroclaw/Breslávia: IFLA. 2017. p. 13.

ASMOROWATI, S. Bureaucratic reform for participatory development: Bureaucracy and community in implementing the National Program for Community Empowerment Urban in Surabaya, Indonesia. In: THOMAS, P. **Challenges for participatory development in contemporary development practice**. Camberra: The Development Studies Network, v. 75, 2013. p. 14-17. Disponível em: <https://crawford.anu.edu.au/rmap/devnet/devnet/db-75.pdf>. Acesso em: 22 nov. 2019.

ASTLEY, W. G.; VEN, A. H. V. D. Central Perspectives and Debates in Organization Theory. **Administrative Science Quarterly**, 28, n. 2, jun. 1983. 245-273. Disponível em: <https://www.jstor.org/stable/2392620?origin=JSTOR-pdf&seq=1#page_scan_tab_contents>. Acesso em: 19 dez. 2018.

ATHAYDE, E. Unidade: Conceitos básicos: Estado, Governo, Poder, Administração Pública e Política Pública. **cruzeiro do sul virtual**, 2010. Disponível em: <https://arquivos.cruzeirodosulvirtual.com.br/materiais/disc_2010/2sem_2010/mat_grad_gap/unidade1/teorico_I.pdf>. Acesso em: 1 set. 2021.

AWORTWI, N. Introdução. In: AWORTWI, N.; SITOE, E. **Perspectivas Africanas sobre a nova gestão pública:** Implicações para a formação de recurso humanos. Maastricht: Shaker Publishing, 2006. p. 1-10.

AWORTWI, N. Building new competencies for government administrators and managers in an era of public sector reforms: the case of Mozambique. **International Review of adminstrative sciences**, 76, n. 4, December 2010. 723-748. Acesso em: 24 jan. 2014.

AXELSSON, K. Applying an ethical perspective on stakeholder participation in public e-service development. In: WIMMER, M. A., et al. **Electronic Government and Electronic Participation**. Koblenz: Gesellschaft für Informatik - GI, 2013. p. 150-159. Disponível em: <https://dl.gi.de/bitstream/handle/20.500.12116/17284/lni-p-221-komplett.pdf?sequence=1>. Acesso em: 18 mar. 2020.

AZAD, B.; FARAJ, S. *E-gov*ernment institutionalizing practices of a land registration mapping system. **Government Information Quarterly**, 26, n. 1, jan. 2009. 5-14. Disponível em: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0740624X08001196>. Acesso em: 4 jun. 2019.

BÄCHTOLD, C. **Noções de Adminstração Pública**. Cuiabá: EdUFMT, 2008. 110 p. Disponível em: <http://www.academia.edu/download/35791270/Nocoes_de_Administracao_Publica.pdf>. Acesso em: 10 abr. 2014.

BAILEY, A.; NGWENYAMA, O. The challenge of e-participation in the digital city: Exploring generational influences among community telecentre users. **Telematics and Informatics**, 28, n. 3, ago. 2011. 204-214. Disponível em:

<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0736585310000572>. Acesso em: 2 mar. 2020.

BAIRRAL, M. A. D. C.; SILVA, A. H. C. E.; ALVES, F. J. D. S. Transparência no setor público: uma análise dos relatórios de gestão anuais de entidades públicas federais no ano de 2010. **Revista de Administração Pública**, Rio de Janeiro, 49, n. 3, maio 2015. 642-675. Disponível em: <http://bibliotecadigital.fgv.br/ojs/index.php/rap/article/view/49087>. Acesso em: 13 ago. 2018.

BALANDIER, G. **O poder em cena**. Brasília: Editora Universidade de Brasília, 1982. 78 p. Disponível em: <https://www.academia.edu/35422593/BALANDIER_Georges_O_Poder_Em_Cena>. Acesso em: 13 nov. 2019.

BALOG, I. I. Quantitative and qualitative methods in economic research in the 21st century. In: KOSZTOPULOSZ, A.; KURUCZLEKI, É. **The Challenges of Analyzing Social and Economic Processes in the 21st Century**. Szeged: Kuno Klebelsberg, 2020. p. 277-288. Disponível em: <http://acta.bibl.u-szeged.hu/71996/1/the_challenges_of_analyzing_social_and_economic_processes.pdf#page=277>. Acesso em: 6 jan. 2023.

BANCO MUNDIAL - BM. **Mozambique Digital Economy Diagnostic: Executive Summary Report**. Washington, p. 104. 2019.

BANDEIRA, P. **Participação, Articulação de Atores Sociais e Desenvolvimento Regional**. Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada. Brasília, p. 89. 1999.

BANNISTER, F.; CONNOLLY, R. Forward to the past: Lessons for the future of *e-gov*ernment from the story so far. **Information Polity**, 17, n. 3-4, dez. 2012. 211-226. Disponível em: <https://www.researchgate.net/profile/Regina_Connolly/publication/318200280_Forward_to_the_past_Lessons_for_the_future_of_*e-gov*ernment_from_the_story_so_far/links/5b82ca34299bf1d5a7297227/Forward-to-the-past-Lessons-for-the-future-of-*e-gov*ernment-from-the->. Acesso em: 27 jun. 2020.

BARBOSA, A. F. **Governo eletrônico - dimensões da avaliação de desempenho na perspectiva**. Escola de administração de empresas de Sao Paulo - Fundação Getulio Vargas. São Paulo, p. 265. 2008.

BARBOSA, A. R. Perfil da produção científica brasileira sobre governo eletrônico. **Revista Eletrônica Gestão e Serviços**, 8, n. 1, jan. 2017. 1785 - 1810. Disponível em: <https://www.metodista.br/revistas/revistas-metodista/index.php/REGS/article/view/6681/5841>. Acesso em: 2 dez. 2019.

BARDIN, L. **Análise de Conteúdo**. Tradução de Luís Antero Reto e Augusto Pinheiro. Lisboa: Ediões 70, 1977. 226 p. Disponível em: <http://pt.slideshare.net/RonanTocafundo/bardin-laurence-anlise-de-contedo>. Acesso em: 24 maio 2016.

BARRETO, A. D. A. A. A transferência de informação, o desenvolvimento tecnológico e a produção de conhecimento. **INFORMARE - Cadernos do programa de pós-graduação em**

ciências da informação, 1, n. 2, 1995. 2-10. Disponível em: <http://www.brapci.ufpr.br/brapci/_repositorio/2011/06/pdf_eb9b58091a_0017419.pdf>. Acesso em: 24 maio 2016.

BAUER, M. W.; AARTS, B. A construção do corpus: um princípio para a coleta de dados qualitativos. In: BAUER, M. W.; GASKELL, G. **pesquisa qualitativa com texto, imagem e som**. 2. ed. Petrópolis: Editora Vozes, 2002. p. 39-63.

BEKKERS, V. Why does *e-gov*ernment looks as it does? looking beyond the explanatory emptiness of the *e-gov*ernment concept. **Information Polity**, 17, n. 3, 4 dez. 2012. 329-342.

BEKKERS, V.; MEIJER, A. **A meta-theory of *e-gov*ernment**. European Group for Public Administration Annual Conference. Bergen: [s.n.]. 2012. p. 18. Draft version.

BITENCOURT, C. M. O controle social de políticas públicas: construindo relações entre política pública, participação e controle social como elementos interligados de um mesmo processo de decisão. **Revista de la Facultad de Derecho y Ciencias Sociales y Políticas**, 10, n. 19, 2021. 277-298.

BLUMBERG, B.; COOPER, D.; SCHINDLER, P. **Business Research Methods**. 4. ed. London: McGraw Hill Education, 2014. 780 p.

BONI, V.; QUARESMA, S. J. Aprendendo a entrevistar: como fazer entrevistas em Ciências Sociais. **Em tese**, Florianópolis, 2, n. 1, Janeiro 2005. 68-80. Disponível em: <https://periodicos.ufsc.br/index.php/emtese/article/view/18027>. Acesso em: 1 jul. 2016.

BORGES, J.; JAMBEIRO, O. A internet na participação política de organizações da sociedade civil. In: PINHO, J. A. G. D. **Estado, sociedade e interações digitais:** expectativas democráticas. Salvador: EDUFBA, 2012. p. 43-64. Disponível em: <https://repositorio.ufba.br/ri/bitstream/ri/16738/3/estado%2C%20sociedade%20e%20interacoes.pdf>. Acesso em: 26 nov. 2019.

BORGES, M. E. N. A informação como recurso gerencial das organizações na sociedade do conhecimento. **Ciência da Informação**, 24, n. 2, Agosto 1995. Disponível em: <http://revista.ibict.br/index.php/ciinf/article/viewFile/584/586>. Acesso em: 1 jul. 2016.

BOURDIEU, P. **O poder simbólico**. Tradução de Fernando Tomaz. Lisboa: Difusão editorial, 1989. 314 p. Disponível em: <http://lpeqi.quimica.ufg.br/up/426/o/BOURDIEU__Pierre._O_poder_simb%C3%B3lico.pdf>. Acesso em: 14 nov. 2019.

BRESSAN, C. L. **Mudança Organizacional:** uma visão gerencial. SEMINÁRIO DE GESTÃO DE NEGÓCIOS. Curitiba: FAE. 2004. p. 14.

BRESSAN, F. O Método do estudo de caso, 1, n. 1, Janeiro 2000. Disponível em: <http://www.fecap.br/adm_online/art11/flavio.htm>. Acesso em: 1 jul. 2016.

BUCCI, M. P. D. Políticas públicas e direito administrativo. **Revista de Informação Legislativa**, Brasília, 34, n. 133, jan. 1997. 86-98. Disponível em: <https://www2.senado.leg.br/bdsf/bitstream/handle/id/496865/RIL133.pdf?sequence=1#page=86>. Acesso em: 28 nov. 2019.

BUUR, L.; BALOI, O. S. **The Mozambican PRSP Initiative:** moorings, usage and future. Copenhagen: Danish Institute for International Studies, DIIS. 2009. p. 44.

CAIRNEY, P. **Understanding Public Policy:** Theories and Issues. 2. ed. London: Red Globe Press, 2019. 315 p.

CAMARGO, A. Engajamento, participação e transparência como meios para alcançar a democracia digital: o potencial do uso da internet. **Comunicação: Reflexões, experiências, ensino**, Curitiba, 11, n. 11, 2017. 77-89. Disponível em: <http://ojs.up.com.br/index.php/comunicacao/article/viewFile/537/206>. Acesso em: 14 ago. 2018.

CANDIOTTO, C. A governamentalidade política no pensamento de Foucault. **Filosofi a Unisinos**, 11, n. 1, jan. 2010. 33-43. Disponível em: <https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/34489694/169.pdf?response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DA_governamentalidade_politica_no_pensame.pdf&X-Amz-Algorithm=AWS4-HMAC-SHA256&X-Amz-Credential=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A%2F20191112%2Fus-east-1>. Acesso em: 12 nov. 2019.

CANTONI, S. L. *e-participação*: oportunidades, desafios e relação com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS). **Panorama Setorial**, 9, n. 3, 2017. 1-12. Disponível em: <https://www.cetic.br/media/docs/publicacoes/6/panorama_setorial_ano-ix_n_3_e-participacao.pdf>. Acesso em: 5 jan. 2023.

CAPRIOTTI, P.; ZELER, I.; CAMILLER, M. A. Corporate Communication Through Social Networks: The Identification of the Key Dimensions for Dialogic Communication. In: CAMILLERI, M. A. **Strategic Corporate Communication in the Digital Age**. 1. ed. [S.l.]: Emerald, 2021. p. 33-52.

CARNEIRO, C. O estudo de casos múltiplos: estratégia de pesquisa em psicanálise e educação. **Psicologia USP**, São Paulo, 29, n. 1, maio 2018. 314-321. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/pusp/a/7gFBf3bL9XnZn5JnxdChXNH/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: 6 jan. 2023.

CASTEL-BRANCO, C. N. Aid dependency and development: a question of ownership? A critical view. **Colecção de Working Papers do Instituto de Estudos Sociais e Económicos**, Maputo, 1, fev. 2008. 1-56. Disponível em: <http://www.iese.ac.mz/lib/publication/AidDevelopmentOwnership.pdf>. Acesso em: 4 jul. 2016.

CAVALHEIRO, J. B.; FLORES, P. C. **A organização do sistema de controle interno municipal**. 4. ed. Porto Alegre: Conselho Regional de Contabilidade do Rio Grande do Sul/ATRICON, 2007. 77 p. Disponível em:

<http://www.imperatore.com.br/Artigos_Controladoria/ORGANIZACAO.pdf>. Acesso em: 4 jul. 2016.

CEPIK, M. A. C.; MARCELINO, H. M. Segurança cibernética em Moçambique: conceitos, infraestrutura e desafios de implementação. **Carta Internacional**, Belo Horizonte, 16, n. 3, set. 2021. 1-25. Disponível em: <https://cartainternacional.abri.org.br/Carta/article/view/1130/863>. Acesso em: 23 jan. 2023.

CÉSAR, C.; LORENZO, S. **Open Government:** Gobierno abierto. Jaén: Algón Editrores MMX, 2010. 289 p.

CHAMBERS, R. Participation for development: A good time to be alive. In: THOMAS, P. **Challenges for participatory development in contemporary development practice**. Camberra: The Development Studies Network, v. 75, 2013. p. 2-3. Disponível em: <https://crawford.anu.edu.au/rmap/devnet/devnet/db-75.pdf>. Acesso em: 22 nov. 2019.

CHOI, T.; CHANDLER, S. M. Knowledge vacuum: An organizational learning dynamic of how *e-gov*ernment innovations fail. **Government Information Quarterly**, 37, n. 1, jan. 2020. 11. Acesso em: 5 mar. 2020.

CIRAP. **Estratégia da Reforma e Desenvolvimento da Administração Pública. 2012-205**. Maputo: CIRAP - Comissão Interministerial da Reforma da Administração Pública, 2012. 68 p.

CIRAP. **Política para a Sociedade da Informação de Moçambique**. CIRAP - Comissão Interministerial da Reforma da Administração Pública. Maputo, p. 22. 2018.

CIRESP. **Estratégia Global da Reforma do Setor Público 2001-2011**. Maputo: CIRESP - Comissão Interministerial da Reforma do Setor Público, 2001. 43 p. Disponível em: <http://www.portaldogoverno.gov.mz/por/content/download/1425/12080/version/1/file/Estrat%C3%A9gia+da+Reforma+do+Sector+P%C3%BAblico.pdf>. Acesso em: 5 jul. 2016.

CLEAVER, F. Paradoxes of participation: questioning participatory approaches to development. **Journal of International Development**, 11, n. 4, jun. 1999. 597-612. Disponível em: <http://courses.washington.edu/pbaf531/Cleaver_ParadoxesParticpiation.pdf>. Acesso em: 22 nov. 2019.

CLEMENS, M. A.; RADELET, S. The Millennium Challenge Account: How Much is Too Much, How Long is Long Enough? (February 23, 2003). Center for Global Development Working Paper No. 23. Available at SSRN: https://ssrn.com/abstract=1111592 or. **Center for Global Development working paper**, 23, 23 fev. 2003. 1-31. Disponível em: <https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=1111592>. Acesso em: 9 jun. 2020.

COHEN, I. J. **Structuration Theory:** Anthony Giddens and the Constitution of Social Life. London: Macmillan International Higher Education, 1989. 307 p. Disponível em: <https://books.google.co.mz/books?hl=en&lr=&id=6kVdDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR8&dq=Anthony+Guiddens+&ots=2A_prCjBTJ&sig=sUXYFpSxIZsui0Y0W3aGZd4WudQ&redir_esc=y#v=onepage&q=Anthony%20Guiddens&f=false>. Acesso em: 6 jun. 2019.

COHEN, I. J. Teoria da estruturação e práxis social. In: GIDDENS, A.; TURNER, J. **Teoria social hoje**. São Paulo: UNESP, 1999. p. 393-446. Disponível em: <https://www.academia.edu/download/53342156/Giddens_-_Hans_Joas_Teoria_Social_Hoje.pdf>. Acesso em: 12 fev. 2020.

COLE, B. P. et al. Transparência Pública Mediada por Computadores: Como estão os ministérios de Moçambique. **Cadernos de estudos africanos**, 34, 2017. 197-227. Disponível em: <https://journals.openedition.org/cea/2323>. Acesso em: 1 abr. 2021.

COLE, B. P. et al. Transparência Pública Mediada por Computadores: Como estão os ministérios de Moçambique. **Cadernos de Estudos Africanos**, Lisboa, 34, jul. 2017. 197-227. Disponível em: <https://journals.openedition.org/cea/2323>. Acesso em: 19 jan. 2023.

CORBIN, J.; STRAUSS, A. **Basics of Qualitative Research:** Techniques and Procedures for Developing Grounded Theory. 4. ed. Los Angeles: SAGE Publications, 2014. 456 p.

CORDELLA, A.; BONINA, C. M. A public value perspective for ICT enabled public sector reforms: A theoretical reflection. **Government Information Quarterly**, 29, n. 4, ago. 2012. 512-520. Disponível em: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0740624X12001001>. Acesso em: 14 ago. 2018.

CORNWALL, A.; GAVENTA, J. From User and Choosers to Makers and Shapers: Repositioning Participation in Social Policy. **IDS Working Paper**, Brighton, 127, jun. 2001. 34. Disponível em: <https://opendocs.ids.ac.uk/opendocs/bitstream/handle/20.500.12413/3473/Wp127.pdf>. Acesso em: 12 mar. 2020.

COSSING, O. A. **Contribuição da Sociedade Civil no processo de descentralização**. III Conferência Nacional Sobre Descentralização. Nampula: Instituto para Democracia Multipartidária (IMD). 2022. p. 1-5.

COSTA, D. M. D.; SPRENGER, K. B.; KRONBAUER, C. A. Conformidade na Evidenciação do Ativo Imobilizado: um estudo sob a ótica da Teoria Institucional. **REUNIR: Revista de Administração, Ciências Contábeis e Sustentabilidade**, 2019. 49-61. Disponível em: <http://www.reunir.revistas.ufcg.edu.br/index.php/uacc/article/view/844/528>. Acesso em: 27 fev. 2020.

COSTIN, C. **Administração pública**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2011. 260 p.

CRESWELL, J. W. **Projeto de pesquisa:** método qualitativo, quantitativo e misto. 3. ed. Porto Alegre: Artmed, 2010.

CRUBELLATE, J. M. Três contribuições conceituais neofuncionalistas à teoria institucional em organizações. **Revista de Administração Contemporânea**, Curitiba, 11, n. no.spe1, 2007. 199-222. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S1415-65552007000500010&script=sci_arttext&tlng=pt>. Acesso em: 27 fev. 2020.

CRUZ, A. J. A reforma do setor público. In: MACUANE, J.; WEIMER, B. **Governos locais em Moçambique:** Desafios de capacitação institucional. Maputo: Ministério da Administração Estatal, Cooperação Suíça/PADEM, 2003. p. 224.

DAVENPORT, T. H.; SHORT, J. E. The new industrial engineering: information technology and business process redesign. **Sloan management review**, 31, n. 4, 15 jul. 1990. 11-27.

DAVET, A. B. Democracia, direitos e serviço social: participação e acesso a direitos diante da crise mundial. **Revista Inclusiones**, 8, n. 2, 4-6 2021. 286-298.

DAVISON, R. M.; WAGNER, C.; MA, L. C. K. From government to *e-gov*ernment: a transition model. **Information Technology & People**, 18, n. 3, 2005. 280-299. Disponível em: <https://www.emeraldinsight.com/doi/pdfplus/10.1108/09593840510615888>. Acesso em: 23 maio 2019.

DE BENEDICTO, S. C. et al. POSTURA METODOLÓGICA INDUTIVA E DEDUTIVA NA PRODUÇÃO CIENTÍFICA DOS ESTUDOS EM ADMINISTRAÇÃO E ORGANIZAÇÕES: UMA ANÁLISE DE SUAS LIMITAÇÕES E POSSIBILIDADES. **E&G - REVISTA ECONOMIA E GESTÃO**, 12, n. 30, set. 2012. 1-16. Disponível em: <http://periodicos.pucminas.br/index.php/economiaegestao/article/view/P.1984-6606.2012v12n30p4/4705>. Acesso em: 5 dez. 2018.

DE LISBOA, A. A.; GONÇALVES, M. D. C. V. Políticas públicas e a sociedade civil: análise gramsciana. **Anais do Encontro Internacional e Nacional de Política Social**, 1, n. 1, 2017. 15. Disponível em: <http://www.publicacoes.ufes.br/EINPS/article/view/16640>. Acesso em: 14 ago. 2018.

DE RENZIO, P.; HANLON, J. Contested sovereignty in Mozambique: the dilemmas of aid dependence. **Managing aid dependency project**, jan. 2007. Disponível em: <http://geg-dev.nsms.ox.ac.uk/sites/geg/files/De%20Renzio%20Hanlon_GEG%20WP%202007_25.pdf>. Acesso em: 6 jul. 2016.

DECARLO, M. **Scientific Inquiry in Social Work**. Roanoke: Pressbooks and the Rebus Community, 2018. 506 p. Disponível em: <https://drive.google.com/file/d/1oCt4cobWCEhh8RdFa38E2jJS8Zm0fPMT/view?pli=1>. Acesso em: 7 fev. 2023.

DEMO, P. Cuidado metodológico: signo crucial da qualidade. **Sociedade e Estado,** 17, n. 2, dez. 2002. 349-373. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/se/a/zcmfWdjVjnSFgZP4P5TMcHQ/?lang=pt#>. Acesso em: 13 jul. 2023.

DEMO, P. Inclusão digital – cada vez mais no centro da inclusão social. **Inclusão Social**, Brasília, 1, n. 1, mar. 2005. 36-38. Disponível em: <http://revista.ibict.br/inclusao/article/view/1504/1692>. Acesso em: 6 fev. 2020.

DENZIN, N. K.; LINCOLN, Y. S. A disciplina e a prática da pesquisa qualitativa. In: DENZIN, N. K.; LINCOLN, Y. S. **O planejamento da pesquisa qualitativa–teorias e abordagens**. 2. ed. Porto Alegre: Artmed, 2006. p. 15-41.

DIAS, A. S. **Estudo de governo eletrônico de Moçambique e do estado de São Paulo-Brasil: Uma discussão sobre as políticas**. Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação - Universidade Federal de Minas Gerais - UFMG. Belo Horizonte, p. 243. 2012.

DIAS, A.; PINHEIRO, M. M. K. Política de Governo Eletrônico em Moçambique: um olhar na perspetiva de uma cultura de informação. **Informação & Informação**, 17, n. 1, mar. 2012. 60-77.

DIMAGGIO, P. J.; POWELL, W. W. The Iron Cage Revisited: Institutional Isomorphism and Collective Rationality in Organizational Fields. **American Sociological Review**, 48, n. 2, abr. 1983. 147-160. Disponível em: <https://www.jstor.org/stable/2095101?casa_token=TelxXYAeIXsAAAAA:UBUIixbEqKKXd38zNaD-5k9cg3yVcBYGOHzQsu-rBtVj5b6QYv8lwJCJKk7m5SGT1ZF4kVbbrBMbZmBSPBAy4J4lPzp-fkzkPaofQZJl-GML3u8CWnfRYg&seq=1#metadata_info_tab_contents>. Acesso em: 3 jun. 2019.

DINERMAN, A. Independence Redux in Postsocialist Mozambique. **Revista Relações Internacionais**, n. 15, 2007. 1-29. Disponível em: <http://www.ipri.pt/images/publicacoes/revista_ri/pdf/Alice-Final%20a.pdf>. Acesso em: 6 jul. 2016.

DINIZ, V. **A história do uso da tecnologia da informação na gestão pública brasileira através do CONIP—Congresso de Informática Pública**. X Congreso internacional del clad sobre la reforma del estado y de la administración pública. Santiago: [s.n.]. 2005.

DUARTE, T. A possibilidade da investigação a 3:reflexões sobre triangulação (metodológica). **CIES e-WORKING PAPER**, Lisboa, 60, 2009. 1-24. Disponível em: <https://repositorio.iscte-iul.pt/bitstream/10071/1319/3/CIES-WP60%20_Duarte.pdf>. Acesso em: 5 jan. 2023.

DUARTE, V. M. D. N. Pesquisas: exploratória, descritiva e explicativa. **Brasil Escola**. Disponível em: <https://monografias.brasilescola.uol.com.br/regras-abnt/pesquisas-exploratoria-descritiva-explicativa.htm>. Acesso em: 6 jan. 2023.

EDWARDS, J. R. Reconsidering Theoretical Progress in Organizational and Management Research. **Organizational Research Methods**, 13, n. 4, set. 2010. 615-619.

FAGENCE, M. Introduction to The Means of Participation. In: FAGENCE, M. **Citizen Participation in Planning**. [S.l.]: Elsevier, 1977a. p. 255-257. Disponível em: <https://pdf.sciencedirectassets.com/309464/3-s2.0-C20090094434/3-s2.0-B9780080203980500140/main.pdf?X-Amz-Security-Token=IQoJb3JpZ2luX2VjEC4aCXVzLWVhc3QtMSJIMEYCIQCdnLsV2Jbvawc68yH0S9YgD%2B2D%2Ffsjmht6DKeRgUAMlQIhAMt12Lei4Hwvn%2FD1TaoFSLuxSX4SG9WxILdRgJ9y>. Acesso em: 25 nov. 2019.

FAGENCE, M. The Impediments to Participation. In: FAGENCE, M. **Citizen Participation in Planning**. [S.l.]: Elsevier, 1977b. p. 331-333. Disponível em: <https://reader.elsevier.com/reader/sd/pii/B9780080203980500176?token=2F8FC5B11B902BD7DE764AD2D0E5A1B5B6190D4246B1E0C5B9A7076A0F1CAFD05B99D79C3AD19E31062772F19964F0D5>. Acesso em: 25 nov. 2019.

FANG, Z. *E-gov*ernment in Digital Era: Concept, Practice, and Development. **International Journal of The Computer, The Internet and Management**, 10, n. 2, 2002. 1-22. Disponível em: <https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/32415104/EG_in_digital_era.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A&Expires=1544057327&Signature=YEhR024x8N7HEQSa4uxKGqaM51Y%3D&response-content-disposition=inline%3B%20filename%3D*E-gov*ernment_in_Digital_Era_>. Acesso em: 5 dez. 2018.

FAORO, R. R.; ABREU, M. F. D.; DEMARCHI, M. Redes Sociais como Ferramentas de Comunicação: uma síntese teórica. **Ciência da Informação em Revista**, Maceió, 4, n. 3, maio 2018. 25-39.

FARIA, F.; CHICHAVA, A. **Descentralização e cooperação descentralizada em Moçambique**. European Centre for Development Policy Management. [S.l.], p. 50. 1999.

FATH-ALLAH, A. et al. *E-gov*ernment maturity models: A comparative study. **International Journal of Software Engineering & Applications**, 5, n. 3, maio 2014. 71-91. Disponível em: <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.669.5682&rep=rep1&type=pdf>. Acesso em: 27 maio 2019.

FEDOTOVA, O.; TEIXEIRA, L.; ALVELOS, H. E-participation in Portugal: evaluation of government electronic platforms. **Procedia Technology**, 5, 2012. 152-161. Disponível em: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2212017312004483>. Acesso em: 15 ago. 2018.

FELICE, M. D.; ROZA, E.; PEREIRA, E. Apresentação. In: FELICE, M. D.; ROZA, E.; PEREIRA, E. **Net-ativismo:** Redes digitais e novas práticas de participação. [S.l.]: Papirus, 2019. Disponível em: <https://books.google.com.br/books?hl=en&lr=&id=JZGFDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT3&dq=Participacao&ots=LtPHRf5UeX&sig=ohFRHFerYmhRBJCTvQ5SWYUlvTE&redir_esc=y#v=onepage&q=Participacao&f=false>. Acesso em: 26 nov. 2019.

FELL, A. F. D. A.; DORNELAS, J. S. Obstáculos ao Uso da Tecnologia da Informação para a Gestão do Conhecimento: um Estudo de Casos Múltiplos. **GESTÃO. Org - Revista Eletrônica de Gestão Organizacional**, Recife, 11, n. 3, 2013. 463-474. Disponível em: <http://www.revista.ufpe.br/gestaoorg/index.php/gestao/article/viewFile/495/352>. Acesso em: 6 jul. 2016.

FELL, A. F. D. A.; DORNELAS, J. S. A tecnologia da informação e a gestão do conhecimento organizacional. In: FELL, A. F. D. A., et al. **Estudos sobre Gestão, Tecnologia e Informação**. João Pessoa: Editora do CCTA, 2021. p. 63-100.

FEY, A. F. A era da informação e uma nova maneira de aprender a aprender. **Revista eletrônica Ftec**, 2012. 1-6. Disponível em: <http://revista.ftec.com.br/index.php/revista-eletronica-ftec/article/download/2/2>. Acesso em: 20 abr. 2014.

FIGUEIRA, L. F.; DOROTEA, N. Competência digital: DigCompEdu Check-In como ferramenta diagnóstica de literacia digital para subsidiar formação de professores. **Educ. Form**, Fortaleza, 7, dez. 2022. Disponível em: <http://educa.fcc.org.br/scielo.php?pid=S2448-35832022000100113&script=sci_arttext>. Acesso em: 19 jul. 2023.

FISCHER, F. Para além do empirismo:policy inquiryna perspectiva pós-positivista. **Revista NAU Social,** 7, n. 12, maio 2016. 163-180. Disponível em: <https://periodicos.ufba.br/index.php/nausocial/article/view/31350/18693>. Acesso em: 2 fev. 2023.

FLICK, U. **Introdução à metodologia de pesquisa:** um guia para iniciantes. Porto Alegre: Editora Penso, 2013. 256 p.

FLICK, U.; KARDORFF, E. V.; STEINKE, I. What is Qualitative Research? An Introduction to the Field. In: FLICK, U.; KARDORFF, E. V.; STEINKE, I. **Handbook of Qualitative Research**. London: SAGE Publications, 2004. p. 3-11.

FONSECA, F. Democracia e participação no Brasil: descentralização e cidadania face ao capitalismo contemporâneo. **Revista Katálysis**, 10, n. 2, dez. 2007. 245-255. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rk/a/ZKqFntJkKzqLrXZZtCPDFqh/abstract/?lang=pt>. Acesso em: 5 jan. 2023.

FOUCAULT, M. **Power:** The Essential Works of Michel Foucault 1954-1984. London: Penguin, v. 3, 2019. 528 p. Disponível em: <https://books.google.com.br/books?hl=en&lr=&id=uvK5DwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT8&dq=Michel+foucault&ots=UEsdbPsdZT&sig=_F44vw6rLlI_elhLCuV65aNXgWQ&redir_esc=y#v=onepage&q=Michel%20foucault&f=false>. Acesso em: 9 jun. 2020.

FRANÇA, G. K. C. D. S. Uma teoria do poder em Foucault. **Cadernos do PET Filosofia**, 8, n. 16, 2017. 19-27. Disponível em: <https://revistas.ufpi.br/index.php/pet/article/view/5640/4847>. Acesso em: 12 nov. 2019.

FREITAS, H.; OLIVEIRA, M. Focus group: instrumentalizando o seu planejamento. In: GODOY **Pesquisa qualitativa em estudos organizacionais:** paradigmas, estratégias e métodos. São Paulo: Saraiva, 2006. p. 325-346.

FREY, K. Políticas públicas: um debate conceitual e reflexões referentes à prática da análise de políticas públicas no Brasil. **Planejamento e políticas públicas**, 21, jun. 2000. 211-259. Disponível em: <http://desafios2.ipea.gov.br/ppp/index.php/PPP/article/view/89>. Acesso em: 29 jun. 2020.

FREY, K. Governança eletrônica: experiências de cidades europeias e algumas lições para países em desenvolvimento. In: EISENBERG, J.; CEPIK, M. **Internet e política:** teoria e prática da democracia eletrônica. Belo Horizonte: Editora UFMG, v. 85, 2002. p. 141-163. Disponível em:

<http://www.egov.ufsc.br/portal/sites/default/files/anexos/19407-19408-1-PB.pdf>. Acesso em: 9 fev. 2016.

GAINES, C. et al. Information systems as a strategic partner in organizational performance. Journal of Management and Marketing Research. **Journal of Management and Marketing Research**, 10, n. 1, 2012. 1-17. Disponível em: <http://www.aabri.com/manuscripts/11997.pdf >. Acesso em: 6 ago. 2018.

GARCIA, L. M.; DOS SANTOS DE SOUSA TEODÓSIO, A.; DO CARMO GUERRA, J. F. Participação Social e Corrupção Sistêmica: um estudo de caso sobre os desafios do controle social no contextobrasileiro. **GIGAPP Estudios Working Papers**, 6, n. 124, 2019. 249-268.

GASTER, P. et al. **Inclusão digital em Mocambique: Um desafio para todos**. SANGONET - UEM. Maputo, p. 82. 2009.

GCM. Cidade de Maputo. **Governo da Cidade de Maputo**, 2017. Disponível em: <https://www.cmaputo.gov.mz/por/Cidade-de-Maputo>. Acesso em: 19 jan. 2023.

GETELINA, R.; MANTOVANELI JUNIOR, O. **Politicas públicas, efetividade e desenvolvimento territorial sustentável:** uma análise sobre a experiência da consulta popular no corede nordeste/RS. VIII Seminário Internacional sobre Desenvolvimento Regional. Santa Cruz do Sul: UNISC. 2017.

GIDDENS, A. **Capitalismo e moderna teoria social:** uma análise das obras de Marx, Durkheim e Max Weber. Lisboa: Presenca, 1984.

GIDDENS, A.; TURNER, J. H. Introdução. In: GIDDENS, A.; TURNER, J. H. **Teoria social hoje**. Tradução de Gilson cesar Cardoso de Sousa. São Paulo: UNESP, 1999. p. 7-21. Disponível em: <https://www.academia.edu/download/53342156/Giddens_-_Hans_Joas_Teoria_Social_Hoje.pdf>. Acesso em: 18 fev. 2020.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

GIL, A. C.; NETO, A. C. D. R. Survey de Experiência como Pesquisa Qualitativa Básica em Administração. **Revista de Ciências da Administração**, 22, n. 56, abr. 2020. 125-137. Disponível em: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8086590>. Acesso em: 2 fev. 2023.

GIRI, S.; SHAKYA, S.; PANDE, R. N. *E-gov*ernance Implementation: Challenges of Effective Service Delivery in Civil Service of Nepal. **Global Journal of Computer Science and Technology**, 18, n. 3, 2018. 1-9. Disponível em: <https://www.computerresearch.org/index.php/computer/article/download/1710/1694>. Acesso em: 22 abr. 2019.

GLIDDEN, J.; RUSTON, S. Puzzled by Policy: Providing New Hope for eParticipation at the EU Level. In: WIMMER, M. A., et al. **Electronic Government and Electronic Participation**. Koblenz: Gesellschaft für Informatik - GI, 2013. p. 234-241. Disponível em: <https://dl.gi.de/bitstream/handle/20.500.12116/17284/lni-p-221-komplett.pdf?sequence=1>. Acesso em: 18 mar. 2020.

GM. **Estratégia de Governo Electrónico de Moçambique**. GM - Governo de Moçambique. Maputo, p. 45. 2006.

GM. **Estratégia de Governo Electrónico de Moçambique:** Colocar os Serviços Públicos Junto do Cidadão. Maputo: Governo de Moçambique - GM, 2006. 45 p.

GM. **Programa da Reforma do Setor Público - FASE II (2006-2011)**. Governo de Mocambique (GM) -Autoridade Nacional da Função Pública. Maputo, p. 40. 2006.

GM. **Estudo meio-termo da estrategia de reforma e desenvolvimento da administração pública**. Maputo: GM - Governo de Moçambique, 2023.

GOBENE, E. T. **Reforma da administração financeira do estado em Moçambique e o seu impacto na melhoria da gestão de salários dos funcionários e agentes do estado: o caso do distrito de Boane (2013-2015)**. Universidade Eduardo Mondlane. Maputo, p. 82. 2017.

GODOY, A. S. Pesquisa qualitativa: tipos fundamentais. **Revista de Administração de Empresas**, São Paulo, 35, n. 3, maio 1995. 20-29. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/rae/v35n3/a04v35n3.pdf>. Acesso em: 7 jul. 2016.

GOMES, E.; DIAS, L. D. O. A triangulação enquanto estratégia de diálogo em pesquisa científica. **Comunicação & Sociedade**, São Bernardo do Campo, 42, n. 1, jan. 2020. 31-51. Disponível em: <https://www.metodista.br/revistas/revistas-ims/index.php/CSO/article/view/9261>. Acesso em: 5 jan. 2023.

GONDOLA, G. **Análise da Relevância da Unidade Técnica de Reforma noSector Saúde: 2006 - 2008**. UNIVERSIDADE EDUARDO MONDLANE. Maputo. 2010. (39).

GRAEML, K. S.; VOLPI, J. H.; GRAEML, A. R. O impacto do uso (excessivo) da Internet no comportamento social das pessoas. **Revista Psicologia Corporal**, 5, 2004. 1-6.

GRAHAM JR., B.; HAYS, S.. **Para administrar a organização pública**. São Paulo: Jorge Zahar, 1994. 280 p.

GRÖNLUND, Å.; HORAN, T. A. Introducing *e-gov*: History, Definitions, and Issues. **Communications of the Association for Information Systems**, 15, n. 39, jun. 2005. 713-729. Disponível em: <https://aisel.aisnet.org/cgi/viewcontent.cgi?article=3161&context=cais>. Acesso em: 22 nov. 2019.

GUIMARÃES, T. D. A.; MEDEIROS, P. H. R. A relação entre governo eletrônico e governança eletrônica no governo federal brasileiro. **Cadernos EBAPE.BR**, Rio de Janeiro, 3, n. 4, dez. 2005. 1-18. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/cebape/v3n4/v3n4a04.pdf>. Acesso em: 14 ago. 2018.

GÜNTHER, H. Pesquisa qualitativa versus pesquisa quantitativa: esta é a questão? **Psicologia: Teoria e Pesquisa**, 22, n. 2, maio 2006. 201-210. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/ptp/a/HMpC4d5cbXsdt6RqbrmZk3J/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: 6 jan. 2023.

HATCH, M. J.; CUNLIFFE, A. L. **Organization Theory:** Modern, symbolic and posmodern perspectives. 3. ed. Oxford: Oxford University Press, 2013. 380 p.

HEINZE, N.; HU, Q. ***E-gov*ernment Research:** A Review via the Lens of Structuration Theory. Pacific Asia Conference on Information Systems (PACIS). [S.l.]: AIS Electronic Library. dez. 2005. p. 14.

HENDERSON, J. C.; VENKATRAMAN, H. Strategic alignment: leveraging information technology for transforming organizations. **IBM systems journal**, 38, n. 2.3, 1999. 472-484. Disponível em: <http://search.proquest.com/docview/222410770?accountid=149052>. Acesso em: 27 jul. 2018.

HENFRIDSSON, O.; MATHIASSEN, L.; SVAHN, F. Managing technological change in the gigital age: the role of architectural frames. **Journal of information technology**, 29, n. 1, 2014. 27-43. Disponível em: <http://doi.org/10.1057/jit.2013.30>. Acesso em: 30 jul. 2018.

HENNEN, L. et al. Introduction. In: HENNEN, L., et al. **European E-Democracy in Practice:** Studies in Digital Politics and Governance. Cham: Springer, 2020. p. 1-9. Disponível em: <https://library.oapen.org/bitstream/handle/20.500.12657/22937/1007224.pdf?sequen#page=21>. Acesso em: 8 jan. 2023.

HODGES, T.; TIBANA, R. **The Political Economy of the Budget Process in Mozambique**. Maputo: Oxford Policy Management, 2004. 111 p. Disponível em: <http://www.opml.co.uk/sites/default/files/Political%20Economy%20of%20the%20Budget%20in%20Mozambique_0.pdf>. Acesso em: 11 jul. 2016.

HOFLING, E. D. M. Estado e políticas (públicas) sociais. **Cadernos Cedes**, 21, n. 55, nov. 2001. 30-41. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/ccedes/v21n55/5539.pdf>. Acesso em: 11 jul. 2016.

HOOD, C. The "New Public Management" in the 1980s: variations on a theme. **Accounting, organizations and society**, 20, n. 2-3, 1995. 93-109. Disponível em: <https://pdfs.semanticscholar.org/2807/1401574fd01fb00345dcba852f216a825e37.pdf>. Acesso em: 13 ago. 2018.

HOSSAIN, M. D. et al. Impacts of organizational assimilation of *e-gov*ernment systems on business value creation: A structuration theory approach. **Electronic Commerce Research and Applications**, 10, n. 5, 9-10 2011. 576-594. Disponível em: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1567422310001250#!>. Acesso em: 3 mar. 2020.

HUNG, S.-Y.; CHANG, C.-M.; YU, T.-J. Determinants of user acceptance of the *e-gov*ernment services: The case of online tax filing and payment system. **Government Information Quarterly**, 23, n. 1, 2006. 97-122. Acesso em: 6 nov. 2019.

IANNACCI, F. et al. Reappraising maturity models in *e-gov*ernment research: The trajectory-turning point theory. **The Journal of Strategic Information Systems**, 28, n. 3, set. 2019. 310-

329. Disponível em: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0963868717303694>. Acesso em: 28 maio 2020.

INAGE. **Visão geral de implementação do governo electrónco em Moçambique**. INAGE - Instituto Nacional de Governo Eletrónico. Maputo, p. 20. 2023.

INTIC. Apresentação. **INTIC - Instituto Nacional de Tecnologias de Informação e Comunicação**, 2021. Disponível em: <https://www.intic.gov.mz/?page_id=565>. Acesso em: 24 jan. 2023.

JACOBI, P. Políticas Públicas: Uma agenda de questões e indagações no contexto da transição. **São Paulo em perspectiva**, 3, n. 1-2, 1-6 1989. 42-45. Disponível em: <http://www.cedec.org.br/files_pdf/Politicaspublicasumaagenda.pdf>. Acesso em: 18 mar. 2020.

JANOWSKI, T.; ESTEVEZ, E.; BAGUMA, R. Platform governance for sustainable development: Reshaping citizen-administration relationships in the digital age. **Government Information Quarterly**, 35, n. 4, out. 2018. S1-S16. Disponível em: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0740624X18303836>. Acesso em: 6 nov. 2019.

JANSSEN, M.; HELBIG, N. Innovating and changing the policy-cycle: Policy-makers be prepared! **Government Information Quarterly**, jan. 2016. 7. Disponível em: <https://ac.els-cdn.com/S0740624X15300265/1-s2.0-S0740624X15300265-main.pdf?_tid=e80f00d6-a4e7-4012-a328-aca4dfaba49f&acdnat=1534273829_90611009433eaac87fd5c7d853afa0a0>. Acesso em: 14 ago. 2018.

JARDIM, J. M. Capacidade governativa, informação e governo eletrônico. **DataGramaZero– Revista de Ciência da Informação**, 1, n. 5, out. 2000. 7. Disponível em: <http://www.brapci.inf.br/_repositorio/2010/01/pdf_42329922df_0007427.pdf>. Acesso em: 14 ago. 2018.

JESUS, F. D. Sociedade, comportamento social e inteligencia. In: MACHADO, H. C.; DINIZ, J. A. R. **Sociedade, saúde e meio ambiente**. 1. ed. Aparecida de Goiânia : Alfredo Nasser, v. 3, 2020. p. 133-173.

JOANGUETE, C. Política pública moçambicana sobre a inclusão digital. **Redmarka: revista académica de marketing aplicado**, 7, 2011. 22. Disponível em: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4126640>. Acesso em: 14 ago. 2018.

JOSÉ, A. Autoridades Ardilosas e Democracia em Moçambique. **O Cabo dos Trabalhos: Revista Electrónica dos Programas de Mestrado e Doutoramento do CES/ FEUC/ FLUC**, 1, 2005. 1-36. Disponível em: <https://cabodostrabalhos.ces.uc.pt/n1/documentos/200611_autoridades_tradicionais_democracia.pdf>. Acesso em: 20 jan. 2023.

KAMATH, V. K.; ARJUNAN, R. V. Cloud computing for small and medium enterprises using infrastructure-as-a-service approach. **Journal of Advanced Research in Dynamical and Control Systems**, 10, n. 4, jan. 2018. 56-62. Disponível em:

<https://manipal.pure.elsevier.com/en/publications/cloud-computing-for-small-and-medium-enterprises-using-infrastruc>. Acesso em: 21 dez. 2020.

KARDAN, A. A.; SADEGHIANI, A. Is *e-gov*ernment a way to e-democracy?: A longitudinal study of the Iranian situation. **Government Information Quarterly**, 28, n. 4, out. 2011. 466-473. Disponível em: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0740624X11000578>. Acesso em: 5 mar. 2020.

KAUFMANN, D.; KRAAY, A.; MASTRUZZI, M. The Worldwide Governance Indicators: Methodology and Analytical Issues. **Hague Journal on the Rule of Law**, 3, n. 2, 2011. 220-246. Disponível em: <https://link.springer.com/article/10.1017/S1876404511200046>. Acesso em: 14 ago. 2018.

KEINERT, T. M. M. Os paradigmas da administração pública no Brasil (1900-92). **Revista de Administração de Empresas - RAE**, São Paulo, 34, n. 3, maio 1994. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/rae/v34n3/a04v34n3.pdf>. Acesso em: 12 jul. 2016.

KELLER, E. Paul Henman, Governing Electronically: *E-gov*ernment and the Reconfiguration of Public Administration, Policy and Power, Palgrave Macmillan, Houndmills, Basingstoke, Hampshire; New York (2010), 271 pp.ISBN: 9780230205888 - Book Reviews. **Government Information Quarterly**, jan. 2012. 111-112. Disponível em: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0740624X11000943>. Acesso em: 3 dez. 2019.

KESKINEN, A. **Participatory democracy and Civil society–transforming societal decision making in the information age**. "Participatory Democracy in Central and Eastern. [S.l.]: Finland Futures Research Centre. 1998. p. 21.

KIM, S.; KIM, H. J.; HEEJINLEE. An institutional analysis of an *e-gov*ernment system for anti-corruption: The case of OPEN. **Government Information Quarterly**, 26, n. 1, jan. 2009. 42-50. Disponível em: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0740624X08001172>. Acesso em: 4 jun. 2019.

KING, C. S.; FELTEY, K. M.; SUSEL, B. O. The Question of Participation: Toward Authentic Public Participation in Public Administration. **Public Administration Review**, 58, n. 4, jul. 1998. 317-326.

KLEIN, R. H.; KLEIN, D. C. B.; LUCIANO, E. M. O Uso da Accountability Theory em Pesquisas sobre Transparência Governamental: Abordagens e Perspectivas. **Revista de Administração, Sociedade e Inovação**, 4, n. 2, 2018. 204-224. Disponível em: <http://www.rasi.vr.uff.br/index.php/rasi/article/view/221>. Acesso em: 13 ago. 2018.

KRISTIANSEN, M.; BLOCH-POULSEN, J. Participation in organisations and in research. In: KRISTIANSEN, M.; BLOCH-POULSEN, J. **Participation and power:** In participatory research and action research. [S.l.]: Aalborg Universitet, v. 3, 2014. p. 12-36. Disponível em: <https://vbn.aau.dk/ws/portalfiles/portal/204018532/Participating_and_Power_In_Participatory_Research_And_Action_Research.pdf>. Acesso em: 22 nov. 2019.

KULLABS. Phases and Types of *E-gov*ernance. **Kullabs**, 2020. Disponível em: <https://kullabs.com/class-9/computer-1/concept-of-*e-gov*ernance/phases-and-types-of-*e-gov*ernance>. Acesso em: 21 dez. 2020.

LAKATOS, E. M.; MARCONI, M. D. A. **Fundamentos da metodologia científica**. 7. ed. São Paulo: Altas, 2010. 320 p.

LALLMAHOMED, M. Z. I.; LALLMAHOMED, N.; LALLMAHOMED, G. M. Factors influencing the adoption of *e-gov*ernment services in Mauritius. **Telematics and Informatics**, 34, n. 4, jul. 2017. 57-72. Disponível em: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S073658531630404X>. Acesso em: 2 mar. 2020.

LAMPEÃO, O. J. **Modelagem conceitual para o e-SISTAFE em Moçambique: o controle interno como meta à luz de um artefato computacional**. Universidade Federal de Pernambuco. Recife, p. 151. 2015.

LAUDON, K. C.; LAUDON, J. P. **Sistemas de informação gerenciais**. Tradução de Célia Taniwaki. 11. ed. São Paulo: Pearson Education Brasil, 2014.

LAVILLE, C.; DIONNE, J. **A construção do saber:** Manual de metodologia da pesquisa em ciências humanas. Porto Alegre: ARTMED/Ed. da UFMG, 1999. 340 p.

LAYNE, K.; LEE, J. Developing fully functional *E-gov*ernment: A four stage model. **Government Information Quarterly**, 18, n. 2, maio 2001. 122-136. Disponível em: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0740624X01000661>. Acesso em: 27 maio 2019.

LEÃO, A. L. M. D. S.; MELLO, S. C. B. D.; VIEIRA, R. S. G. O papel da Teoria no método de pesquisa em Administração. **Revista Organizações em Contexto**, 5, n. 10, 7-12 2009. 1-16. Disponível em: <https://www.metodista.br/revistas/revistas-metodista/index.php/OC/article/view/2648>. Acesso em: 13 maio 2021.

LEE, J.; MOON, M. J. *E-gov*ernmemt and gigital governance. In: MOON, C.-I.; MOON, M. J. **Routledge Handbook of Korean Politics and Public Administration**. New York: Routledge, 2020. Cap. 20. Disponível em: <https://books.google.com.br/books?hl=pt-PT&lr=&id=njDNDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT340&dq=*e-gov*ernment+history&ots=wv4Gx4lbus&sig=eJ1JiHYbfhV8as-pclW3H6J2wV4#v=onepage&q=*e-gov*ernment%20history&f=false>. Acesso em: 5 mar. 2020.

LEE, L.-W.; TSENG, H.-L. Citizen Participation and *e-gov*ernment Usage Satisfaction in Taiwan. In: BOUZAS-LORENZO, R.; RAMOS, A. C. **ECDG 2018 18th European Conference on Digital Government**. [S.l.]: Academic Conferences and publishing limited, 2018. p. 119-124. Disponível em: <https://books.google.com.br/books?hl=en&lr=&id=9It5DwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA119&dq=participation+*e-gov*&ots=DlB6-1gXOM&sig=2c8afVDicy_vqAfCXb0IdawxBZ8&redir_esc=y#v=onepage&q=participation%20*e-gov*&f=false>. Acesso em: 25 nov. 2019.

LEE-GEILLER, S.; LEE, T. (. Using government websites to enhance democratic *E-gov*ernance: A conceptual model for evaluation. **Government Information Quarterly**, 36, n. 2, abr. 2019. 208-225. Disponível em: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0740624X18302752>. Acesso em: 1 jun. 2020.

LEMOS, C. Inovação na era do conhecimento. In: LASTRES, H.; ALBAGLI, S. **Informação e globalização na era do conhecimento**. Rio de Janeiro: Editora Campus, 1999. p. 122-144.

LIMA, T. C. S. D.; MIOTO, R. C. T. Procedimentos metodológicos na construção do conhecimento científico: a pesquisa bibliográfica. **Revista Katál**, Florianópolis, 10, 2007. 37-45. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/rk/v10nspe/a0410spe.pdf>. Acesso em: 13 jul. 2016.

LINCOLN, Y. S.; LYNHAM, S. A.; GUBA, E. G. Paradigmatic Controversies, Contradictions, and Emerging Confluences, Revisited. In: DENZIN, N. K.; LINCOLN, Y. S. **The SAGE Handbook of Qualitative Research**. 5. ed. Los Angeles: SAGE, 2018. p. 213 - 263.

LINDNER, R.; AICHHOLZER, G. E-Democracy: Conceptual Foundations and Recent Trends. In: HENNEN, L., et al. **European E-Democracy in Practice**. Cham: Springer, 2020. p. 11-45. Disponível em: <https://library.oapen.org/bitstream/handle/20.500.12657/22937/1007224.pdf?sequen#page=21>. Acesso em: 8 jan. 2023.

LUCAS JR, H. C. **Tecnologia da informação:** tomada de decisão estratégica para administração. Rio de janeiro: Livros técnicos e científicos - LTC, 2006. 340 p.

LUVIZOTTO, C. K.; RIBEIRO-SENA, K. E. Comunicación Pública y Redes Sociales - Una convergencia necesaria. **Razón Y Palabra**, 22, n. 3_102, 2019. 77–95.

LYRA, R. P. **Democracia representativa x democracia participativa:** a representação do estado e da sociedade civil nos conselhos de políticas públicas. Anais do Seminário nacional sobre movimentos sociais, participação e democracia. Santa Catarina: Departamento de Sociologia e Ciência Política – Programa de Pós-Graduação em Sociologia Política da UFSC. 2007. p. 27.

MACADAR, M. A.; FREITAS, J. L. D.; MOREIRA, C. R. Transparência como elemento fundamental em governo eletrônico: uma abordagem institucional. **Revista Gestão & Tecnologia**, 15, n. 3, dez. 2015. 78-100. Disponível em: <http://revistagt.fpl.emnuvens.com.br/get/article/view/631>. Acesso em: 4 jun. 2019.

MACHADO-DA-SILVA, C. L.; FONSECA, V. S. D.; CRUBELLATE, J. M. Estrutura, agência e interpretação: elementos para uma abordagem recursiva do processo de institucionalização. **Revista de Administração Contemporânea**, Curitiba, 9, 2005. 9-39. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S1415-65552005000500002&script=sci_arttext>. Acesso em: 14 fev. 2020.

MACLEAN, D.; TITAH, R. A Systematic Literature Review of Empirical Research on the Impacts of e-Government: A Public Value Perspective. **Public Administration Review**, 82, n. 1, jan. 2022.

1–16. Disponível em: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/epdf/10.1111/puar.13413>. Acesso em: 13 jan. 2023.

MAEFP. **Estudo meio-termo da implementação da ERDAP**. MAEFP - Minstério de Administração Estatal e Função Pública. Maputo. 2022.

MAIA, J. D. O. O estudo de caso nas pesquisas de *e-gov*: a relevância de um olhar qualitativo na pesquisa em Linguagens e Tecnologias. **Revista Linguagem & Ensino**, Pelotas, 17, n. 3, set. 2014. 603-626. Disponível em: <https://periodicos.ufpel.edu.br/ojs2/index.php/rle/article/view/15307>. Acesso em: 6 jan. 2023.

MANJATE JUNIOR, A. **Processo da inclusão digital em moçambique**. Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Porto Alegre, p. 253. 2019.

MARAGOUDAKIS, M.; LOUKIS, E.; CHARALABIDIS, Y. **A Review of Opinion Mining Methods for Analyzing Citizens' Contributions in Public Policy Debate**. 3rd Electronic Participation (ePart). Delft: HAL open science. 2017. p. 298-313.

MARCH, S. T.; SMITH, G. F. Design and natural science research on information technology. **Decision support systems**, 15, n. 4, 1995. 251-266. Disponível em: <https://www.researchgate.net/profile/Salvatore_March/publication/222484351_Design_and_natural_science_research_on_information_technology._Decision_Support_Systems/links/54294bd10cf238c6ea7d22eb.pdf>. Acesso em: 13 jul. 2016.

MARISA, S.; UATE, R.; PERREIRA, M. A Governação electrónica e o acesso à informação em Moçambique. **Revista da ACDH**, Maputo, 1, out. 2014. 25. Disponível em: <http://cdh.uem.mz/images/pdfs/Revista_Outubro_2014.pdf>. Acesso em: 14 ago. 2018.

MARQUES, F. P. J. A. **Participação política e Internet: meios e oportunidades digitais de participação civil na democracia contemporânea, com um estudo do caso do Estado Brasileiro**. Universidade Federal da Bahia. Salvador, p. 498. 2008.

MATIAS-PEREIRA, J. Administração pública comparada: uma avaliação das reformas administrativas do Brasil, EUA e União Européia. **Revista de Administração Pública**, Rio de Janeiro, 42, n. 1, jan. 2008. 61-82. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/rap/v42n1/a04v42n1>. Acesso em: 13 ago. 2018.

MCGANN, J. G.; WHELAN, L. C. **Global Think Tanks:** Policy Networks and Governance. 2. ed. New York: Routledge, 2020. 164 p. Disponível em: <https://books.google.com.br/books?hl=en&lr=&id=R3rRDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT7&dq=Policy+networks&ots=Qz5KIeAOlR&sig=iMoFPeThBUmPBtbvkcojiy2wDFk&redir_esc=y#v=onepage&q=Policy%20networks&f=false>. Acesso em: 29 jun. 2020.

MEDEIROS, P. H. R.; GUIMARÃES, T. D. A. Contribuições do governo eletrônico para a reforma administrativa e a governança no Brasil. **Revista do Serviço Público**, Brasília, 56, n. 4, 10-12 2005. 449-464. Disponível em: <https://repositorio.unb.br/handle/10482/15984>. Acesso em: 11 nov. 2022.

MELLO, R. C. V. D. Administração pública: entre a eficiência e a legalidade. **Revista Jurídica Santo Agostinho de Sete Lagoas**, Sete Lagoas, 2, n. 1, 2016. 1-12. Disponível em: <https://bityli.com/aYyB1>. Acesso em: 10 nov. 2021.

MENEGUZZO, M. De la New Public Management a la Public Governance: el péndulo de la investigación acerca de la Administración pública. **Gestión y Análisis de Políticas Públicas**, 10, dez. 1997. 33–41. Disponível em: <https://revistasonline.inap.es/index.php/GAPP/article/view/126>. Acesso em: 4 jan. 2023.

MENESES, A. D. F. P.; FUENTES-ROJAS, M.; D´ANTONA, Á. D. O. Triangulação de métodos, pesquisa interdisciplinar, HIV/AIDS. **Revista Espaço de Diálogo e Desconexão**, 10, n. 1, 2018. Disponível em: <https://periodicos.fclar.unesp.br/redd/article/view/11754>. Acesso em: 13 jul. 2023.

MENSAH, I. K.; MI, J. Electronic Government Services Adoption: The Moderating Impact of Perceived Service Quality. **International Journal of Electronic Government Research**, 13, n. 3, 7-9 2017. 38-54. Disponível em: <https://pdfs.semanticscholar.org/47cf/144ff3de2dfab9474e7ce595ce23aee5ac8e.pdf?_ga=2.155421691.1765137160.1590641402-2042380940.1590641402>. Acesso em: 28 maio 2020.

MERRIAM, S. B. **Qualitative research in practice:** Examples for discussion and analysis. 1. ed. New York: Jossey-Bass, 2002. 439 p.

MEYER, J. W.; ROWAN, B. Institutionalized Organizations: Formal Structure as Myth and Ceremony. **American Journal of Sociology**, 83, n. 2, set. 1977. 340-363. Disponível em: <https://www.journals.uchicago.edu/doi/pdfplus/10.1086/226550>. Acesso em: 3 jun. 2019.

MILANI, C. R. S. O princípio da participação social na gestão de políticas públicas locais: uma análise de experiências latino-americanas e europeias. **Revista de Administração Pública**, Rio de Janeiro, 42, n. 3, maio 2008. 551-579. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/rap/v42n3/a06v42n3.pdf>. Acesso em: 20 jul. 2016.

MILLARD, J. **eGovernance and eParticipation: lessons from Europe in promoting inclusion and empowerment**. Danish Technological Institute. [S.l.], p. 18. 2006.

MISURACA, G. Introdution. In: MISURACA, G. ***E-gov*ernance in Africa, from theory to action:** A handbook on ICTs for local governance. Trenton - New Jersey: Africa World Press, 2007. p. 1-6.

MJCR. **Constituição da República de Moçambique**. Ministerio da Justiça, Assuntos Constitucionais e Religiosos. Maputo, p. 201. 2020.

MONTEIRO, J. O. **O Estado Moçambicano:** Entre o modelo e a realidade social. IV Assembleia Geral da Organização das Instituições Superiores de Controle da Comunidade dos Países de Língua Portuguesa. Maputo: OISC/CPLP. 2006. p. 1-6.

MOTTA, F. C. P.; ALCADIPANI, R. O pensamento de Michel Foucault na teoria das organizações. **RAUSP - Revista de Administração**, 39, n. 2, abr. 2004. 117-128. Disponível em: <http://rausp.usp.br/wp-content/uploads/files/V3902117.pdf>. Acesso em: 12 nov. 2019.

MOURA, D. M. D. **A efetivação dos direitos fundamentais pelo estado fiscal:** Função social dos tributos. XI Seminário Internacional de Demandas Sociais e Políticas Públicas na Sociedade Contemporânea. Santa Cruz do Sul: UNISC. 2014. p. 1-15.

MOURA, W. D. V. et al. Benefícios da tecnologia da informação para as estratégias empresariais: uma revisão integrativa. **Revista Ciência e Saberes**, 3, n. 4, 10-12 2017. 732-739. Disponível em: <http://www.facema.edu.br/ojs/index.php/ReOnFacema/article/view/209/154>. Acesso em: 3 mar. 2020.

MUELLER, B. Why public policies fail: Policymaking under complexity. **Economia**, In press, dez. 2019. 13. Disponível em: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1517758019300931>. Acesso em: 14 mar. 2020.

MUELLER, D. C. The Growth of Government: A Public Choice Perspective. **IMF Econ Rev**, 34, n. 1, mar. 1987. 115–149.

MULANDO, F. **O Papel das Organizações da Sociedade Civil na Formulação de Politicas Públicas em Moçambique:** Caso do G20 e o Parpa II. Desafios para a investigação social e económica em Moçambique. Maputo: IESE - INSTITUTO DE ESTUDOS SOCIAIS E ECONOMICOS. 2007. p. 1-37.

NASCIMENTO, G. C.; RODRIGUES, V. J. R. J.; MEGLIORINI, E. **Conceitos da teoria institucional:** fonte propulsora de evolução para a gestão de desempenho. XVII Congresso Brasileiro de Custos. Belo Horizonte: [s.n.]. 2010. p. 16.

NASCIMENTO, S. G. V. D.; FREIRE, G. H. D. A.; DIAS, G. A. A tecnologia da informação e a gestão pública. **Gestão & Aprendizagem**, João Pessoa, 1, n. 1, jun. 2012. 167-182. Disponível em: <http://periodicos.ufpb.br/ojs/index.php/mpgoa/article/view/15347/9198>. Acesso em: 14 ago. 2018.

NAYAK, J. K.; SINGH, P. **Fundamentals of research methodology problems and prospects**. New Delhi: SSDN Publishers & Distributors, 2021. 336 p. Disponível em: <http://dspace.vnbrims.org:13000/jspui/bitstream/123456789/4653/1/Fundamentals%20of%20Research%20Methodology_Nayak.pdf>. Acesso em: 6 fev. 2023.

NDEMO, B.; WEISS, T. Making Sense of Africa's Emerging Digital Transformation and its Many Futures. **Africa Journal of Management**, 3, n. 3-4, 4 dez. 2017. 328-347. Disponível em: <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/23322373.2017.1400260>. Acesso em: 17 maio 2019.

NETO, G. C.; DORNELAS, J. S. Restritividade em sistemas de apoio à decisao e seu impacto na precisão da decisão tomada. **Revista ADM.MADE**, Rio de Janeiro, 18, n. 2, maio 2014. 133-154. Acesso em: 30 jul. 2018.

NEVES, A. **Serviço público:** para uma cultura de gestão na administração pública. Évora: [s.n.], 2001. 228 p. Disponível em: <http://dspace.uevora.pt/rdpc/bitstream/10174/2514/1/Recriar%20o%20Servi%C3%A7o%20P%C3%BAblico%20Junho%202001.pdf>. Acesso em: 15 jul. 2016.

NEVES, J. L. Pesquisa qualitativa: características, usos e possibilidades. **Caderno de pesquisa em administração**, São Paulo, 1, n. 3, 1996. Disponível em: <http://www.dcoms.unisc.br/portal/upload/com_arquivo/pesquisa_qualitativa_caracteristicas_usos_e_possibilidades.pdf>. Acesso em: 15 jul. 2016.

NOORAIE, R. Y. et al. Social Network Analysis: An Example of Fusion Between Quantitative and Qualitative Methods. **Journal of Mixed Methods Research**, 14, n. 1, out. 2018. 110 - 124. Disponível em: <https://journals.sagepub.com/doi/full/10.1177/1558689818804060>. Acesso em: 6 jan. 2023.

NOVO-CORTI, I.; BARREIRO-GEN, M. Public policies based on social networks for the introduction of technology at home: Demographic and socioeconomic profiles of households. **Computers in Human Behavior**, 51, n. B, out. 2015. 1216-1228. Disponível em: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0747563214007638>. Acesso em: 17 mar. 2020.

OJO, A.; JANOWSKI, T.; AWOTWI, J. Enabling development through governance and mobile technology. **Government Information Quarterly**, 30, n. 1, jan. 2013. S32-S45. Disponível em: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0740624X12001505>. Acesso em: 5 jun. 2019.

OLIVEIRA, B. R. B. D.; COSTA, C. S. R.; KOVACS, E. P. **Lentes Epistemológicas e Metodológicas nas Pesquisas Brasileiras em Administração Estratégica:** características e pressupostos norteadores. V Encontro de estudos em estratégia. Porto Alegre: ANPAD. 2011. p. 1-17.

OLIVEIRA, C. L. D. Um apanhado teórico-conceitual sobre a pesquisa qualitativa: tipos, técnicas e características. **Revista Travessias**, Cascavel, 2, n. 3, 2008. 1-16. Disponível em: <http://www.unioeste.br/prppg/mestrados/letras/revistas/travessias/ed_004/artigos/educacao/pdfs/UM%20APANHADO%20TE%D3RICO-CONCEITUAL.pdf>. Acesso em: 15 jul. 2016.

OLIVERIO, M. A. ***E-gov* colaborativo como ferramenta para promoção de transparência pública**. XIII Congresso Metodista de Iniciação e Produção Científica - XII Seminário de Extensão - VII Seminário PIBIC/UMESP. São PAulo: Universidade Metodista de São Paulo. 2010. p. 9.

OLSZAK, C. M.; BARTUś, T.; LOREK, P. A comprehensive framework of information system design to provide organizational creativity support. **Information & Management**, 55, n. 1, jan. 2018. 94-108. Disponível em: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0378720617303300>. Acesso em: 22 out. 2019.

ONG'ANYA, G.; MWARUVIE, J. Concept, Nature and Scope of Public Administration. **Green Development**, 2009. Disponível em: <http://onganya.blogspot.com.br/2010/03/concept-nature-and-scope-of-public.html>. Acesso em: 14 abr. 2014.

OWUSU, A.; PENU, O. K. A. ***E-gov*ernment Research in Africa:** A Systematic Review. [S.l.]: Springer. 2022. p. 89–100.

PAGÈS, M. et al. **O poder das organizações**. Tradução de Maria Cecília Pereira Tavares e Sónia Simas Favatti. São Paulo: Atlas, 2006.

PALUDO, A. V. **Administração pública:** teoria e questões. Rio de Janeiro: Elsevier, 2010. 552 p.

PANDEY, P.; PANDEY, M. M. **Research Methodology:** Tools and techniques. Buzau: Bridge Center, 2015. 118 p. Disponível em: <http://dspace.vnbrims.org:13000/jspui/bitstream/123456789/4666/1/RESEARCH%20METHODOLOGY%20TOOLS%20AND%20TECHNIQUES.pdf>. Acesso em: 25 jan. 2023.

PANOPOULOU, E.; TAMBOURIS, E.; TARABANIS, K. Success factors in designing e-Participation initiatives. **Information and Organization**, 24, n. 4, out. 2014. 195-213. Disponível em: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S147177271400027X#!>. Acesso em: 15 ago. 2018.

PARADA, E. L. Política y políticas públicas. In: SARAVIA, E.; FERRAREZI, E. **Políticas Públicas**. Brasília: ENAP, v. 1, 2007. p. 67-95. Disponível em: <https://www.researchgate.net/profile/Elisabete_Ferrarezi/publication/320519311_Politicas_Publicas_coletanea_Vol_1/links/5c3ce653458515a4c725b4ee/Politicas-Publicas-coletanea-Vol-1.pdf>. Acesso em: 28 nov. 2019.

PATACHO, P. M. Paradigmas de investigação em Ciências Sociais. **Mulemba - Revista Angolana de Ciências Sociais**, 3, n. 6, nov. 2013. 13-28. Disponível em: <https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/48611089/Paradigmas_de_investigacao_em_ciencias_Sociais-libre.pdf?1473163082=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DParadigmas_de_investigacao_em_Ciencias_S.pdf&Expires=1675351574&Signature=JQGLBnhGg7erREk>. Acesso em: 2 fev. 2023.

PATEMAN, C. Participation and Democratic Theory. In: PATEMAN, C. **Participation and Democratic Theory**. Melbourne: Cambridge University Press, 1970. p. 40-42. Disponível em: <https://is.muni.cz/el/1423/podzim2016/POL401/um/Pateman_Dahl.pdf>. Acesso em: 22 nov. 2019.

PECI, A. A nova teoria institucional em estudos organizacionais: uma abordagem crítica. **Cadernos Ebape.br**, 4, n. 1, mar. 2006. 1-12.

PETERS, B. G. **American Public Policy:** Promise and Performance. 11. ed. Los Angeles: CQ Press/ SAGE, 2018. 576 p. Disponível em: <https://books.google.com.br/books?hl=pt-PT&lr=&id=hR5cDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=public+policy&ots=WjQosqI-

se&sig=kNMfl5q5mSS7keujAnPxnCha_sc#v=onepage&q=public%20policy&f=false>. Acesso em: 29 nov. 2019.

PETERS, B. G.; PIERRE, J. Governance without government? Rethinking public administration. **Journal of public administration research and theory**, 8, n. 2, 1998. 223-243. Disponível em: <https://academic.oup.com/jpart/article/8/2/223/965774>. Acesso em: 15 ago. 2018.

PFLUGHOEFT, B. R.; SCHNEIDER, I. E. Social media as E-participation: Can a multiple hierarchy stratification perspective predict public interest? **Government Information Quarterly**, 37, n. 1, jan. 2020. Disponível em: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0740624X18305422>. Acesso em: 17 mar. 2020.

PINHO, J. A. G. D. Investigando portais de governo eletrônico de estados no Brasil: muita tecnologia, pouca democracia. **Revista de Administração Pública**, Rio de Janeiro, 42, n. 3, 2008. 471-493. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/rap/v42n3/a03v42n3>. Acesso em: 15 ago. 2018.

PIRANNEJAD, A.; JANSSEN, M.; REZAEI, J. Towards a balanced E-Participation Index: Integrating government and society perspectives. **Government Information Quarterly**, 14 set. 2019. Disponível em: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0740624X17302836>. Acesso em: 11 nov. 2019.

PIRES, M. C. S. Concepção, financiamento e execução de políticas públicas no Estado democratico de direiro. **Revista do Tribunal de Contas do Estado de Minas Gerais**, 2001. 1-18. Disponível em: <http://www.mariacoeli.com.br/wp-content/uploads/2015/10/Artigo-Concep%C3%A7%C3%A3o-Financiamento-e-Execu%C3%A7%C3%A3o-de-Pol%C3%ADticas-P%C3%BAblicas-Maria-Coeli-Sim%C3%B5es-Pires.pdf>. Acesso em: 18 mar. 2020.

PIRES, R. P. A teoria da estruturação de Anthony Giddens-apresentação e bibliografia. [S.l.]: [s.n.], 1988. p. 232-237. Disponível em: <https://repositorio.iscte-iul.pt/bitstream/10071/1089/1/13.pdf>. Acesso em: 6 jun. 2019.

POGREBINSCHI, T.; SANTOS, F. Participação como representação: o impacto das conferências nacionais de políticas públicas no Congresso Nacional. **Dados**, Rio de Janeiro, 54, n. 3, set. 2011. 259-305. Disponível em: <https://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0011-52582011000300002&script=sci_arttext>. Acesso em: 13 jun. 2020.

POPPER, K. Science: Conjectures and refutations. In: MCGREW, T.; ALSPECTOR-KELLY, M.; ALLHOFF, F. **Philosophy of Science:** An Historical Anthology. Oxford: Wiley-Blackwell, 2009. p. 471-488.

PORWOL, L.; OJO, A.; BRESLIN, J. G. An ontology for next generation e-Participation initiatives. **Government Information Quarterly**, 33, n. 3, jul. 2016. 583-594. Disponível em: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0740624X16300065>. Acesso em: 15 ago. 2018.

POZZEBON, M.; CUNHA, M. A.; COELHO, T. R. Making sense to decreasing citizen eParticipation through a social representation lens. **Information and Organization**, 26, n. 3, set. 2016. 84-99. Disponível em: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1471772716301221>. Acesso em: 15 ago. 2018.

PRADO, O.; RIBEIRO, M. M.; DINIZ, E. Governo eletrônico e transparência: olhar crítico sobre os portais do governo federal brasileiro. In: PINHO, J. A. G. D. **Estado, sociedade e interações digitais:** expectativas democráticas. Salvador: EDUFBA, 2012. p. 15-41. Disponível em: <https://repositorio.ufba.br/ri/bitstream/ri/16738/3/estado%2C%20sociedade%20e%20interacoes.pdf>. Acesso em: 26 nov. 2019.

RAJABIUN, R. Technological change, civic engagement and policy legitimization: Perspectives from the rise of broadband Internet as an essential utility in Canada. **Government Information Quarterly**, 37, n. 1, jan. 2020. Disponível em: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0740624X18302284>. Acesso em: 17 mar. 2020.

RAMACCIOTTI, B. L.; BERNARDINO, M. C. D. C. Vertentes epistemológicas das políticas públicas: entre as análises descritiva e prescritiva. **Cadernos de Pesquisa**, São Paulo, 50, n. 175, jan. 2020. 56-76. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/cp/a/HHBt6Gcvp3V7YCh35PfZFfK/abstract/?lang=pt>. Acesso em: 5 1-3 2023.

RAMALHO, H. M. P. Entre o ato de governar e o exercício da cidadania: exercer a cidadania para influenciar a governação ou governar para normalizar a cidadania? **Revista Inclusiones**, 8, 4-6 2021. 45-73.

RAMALHO, R. A. S. **Tecnologia e Sociedade:** Responsabilidades e desafios na era da informação digital. São Carlos: UAB-UFSCar, 2013. 67 p. Disponível em: <http://hdl.handle.net/123456789/2664>. Acesso em: 27 jul. 2018.

RAUPP, F. M.; PINHO, J. A. G. D. Accountability em câmaras municipais: uma investigação em portais eletrônicos. **Revista de Administração**, 48, n. 4, 10-12 2013. 770-782. Disponível em: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0080210716303077>. Acesso em: 2 mar. 2020.

RED, M. Teorização organizacional: um campo historicamente contestado. In: CLEGG, S. R.; HARDY, C.; NORD, W. R. **Handbook de estudos organizacionais:** modelos de análise e novas questões em estudos organizacionais. 1. ed. São Pualo: Atlas, v. 1, 2010. p. 61-97.

REZENDE, D. A.; ABREU, A. F. D. **Tecnologia da informação aplicada a sistemas de informação empresariais**. 9. ed. São Paulo: Atlas, 2013. 376 p.

RHONGO, D. L.; ALMEIDA, A. D.; DAVID, N. **Analysis of the Adoption and Use of ICT for *e-gov*ernment Services:** The Case of Mozambique. IST-Africa. [S.l.]: IEEE. 2019. p. 1-10.

ROCHA-PINTO, S. R.; FREITAS, A. S.; MAISONNAVE, P. R. Métodos interpretativistas em administração: implicações para pesquisadores. **Revista de Administração FACES**, 9, n. 1, jan. 2010. 115-127. Disponível em: <http://revista.fumec.br/index.php/facesp/article/view/176>. Acesso em: 2 fev. 2023.

RODRIGUES, F. Y.; SANTANA, D. D. **Administração pública:** os poderes e deveres dos órgãos e agentes públicos. II Simpósio Nacional De Iniciação Científica. [S.l.]: UniFil. 2012.

RODRIGUES, J. D. L.; CHAVES, H. T. Fatores de influência para participação eletrônica: uma visão baseada na teoria da estruturação. **AOS - Amazônia, Organizações e Sustentabilidade**, 8, n. 1, jan. 2019. 41-60. Disponível em: <https://bityli.com/7hLv8>. Acesso em: 17 jan. 2023.

RODRIGUEZ, J. Politicas Públicas. **Revista Venezolana de Enfermería**, 4, n. 2, dez. 2018. 17-26. Disponível em: <http://190.169.30.98/ojs/index.php/rev_venf/article/view/15917>. Acesso em: 28 nov. 2019.

ROSSONI, L.; FILHO, E. R. G.; CORAIOLA, D. M. Recomendações metodológicas para a adoção da perspectiva da estruturação nos estudos organizacionais. **Organizações & Sociedade**, 20, n. 66, 7-9 2013. 523-542. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S1984-92302013000300009&script=sci_arttext&tlng=pt>. Acesso em: 14 fev. 2020.

RUEDIGER, M. A. Governo eletrônico e democracia: uma análise preliminar dos impactos e potencialidades na gestão pública. **Organizações & Sociedade**, Salvador, 9, n. 25, set. 2002. 29-43. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/osoc/v9n25/04.pdf>. Acesso em: 15 ago. 2018.

SÆBø, Ø.; ROSE, J.; FLAK, L. S. The shape of eParticipation: Characterizing an emerging research area. **Government Information Quarterly**, 25, n. 3, jul. 2008. 400-428. Disponível em: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0740624X0700055X>. Acesso em: 6 mar. 2020.

SALGADO, E. D. Políticas públicas, inclusão social e desenvolvimento democrático. **Revista Eurolatinoamericana de Derecho Administrativo**, Santa Fe, 2, n. 1, jun. 2015. 89-99. Disponível em: <https://www.redalyc.org/journal/6559/655968560005/655968560005.pdf>. Acesso em: 5 jan. 2023.

SANTOS, E. M. D. **Desenvolvimento e implementação de padrões de interoperabilidade em governo eletrônico no Brasil**. USP. São Paulo, p. 184. 2008.

SARAI, L. Repensando o conceito de administração pública na busca da máxima efetividade de seus princípios constitucionais. **Portal de *e-gov*erno, inclusão digital e sociedade do conhecimento**, 31 out. 2011. Disponível em: <http://www.egov.ufsc.br/portal/conteudo/repensando-o-conceito-de-administra%C3%A7%C3%A3o-p%C3%BAblica-na-busca-da-m%C3%A1xima-efetividade-de-seus-princ>. Acesso em: 3 jun. 2014.

SARAVIA, E. Introdução à teoria de políticas públicas. In: SARAVIA, E.; FERRAREZI, E. **Políticas Públicas**. Brasília: ENAP, v. 1, 2007. p. 21-42. Disponível em: <https://www.researchgate.net/profile/Elisabete_Ferrarezi/publication/320519311_Politicas_Publ

icas_coletanea_Vol_1/links/5c3ce653458515a4c725b4ee/Politicas-Publicas-coletanea-Vol-1.pdf>. Acesso em: 28 nov. 2019.

SÁ-SILVA, J. R.; ALMEIDA, C. D. D.; GUINDANI, J. F. Pesquisa documental: pistas teóricas e metodológicas. **Revista Brasileira de História & Ciências Sociais**, 1, n. 1, jul. 2009. 1-14. Disponível em: <https://bityli.com/9vWJv>. Acesso em: 6 jan. 2023.

SCHAEFER, E. D.; MACADAR, M. A.; LUCIANO, E. **Governança de Tecnologia da Informação Interinstitucional em Organizações Públicas:** Reflexões Iniciais. International Conference on Information Resources Management. [S.l.]: Association for Information Systems. 2017. p. 13.

SCHELL, C. The value of the case study as a research strategy, Manchester, 2, n. 1, jan. 1992. 1-15. Disponível em: <http://www.psyking.net/HTMLobj-3844/Value_of_Case_Study_as_a_Research_Strategy.pdf>. Acesso em: 6 jan. 2023.

SCHUPPAN, T. *E-gov*ernment in developing countries: Experiences from sub-Saharan Africa. **Government Information Quarterly**, 26, n. 1, jan. 2009. 118-127. Disponível em: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0740624X08000890>. Acesso em: 5 dez. 2018.

SCHWEIZER, P.-J.; BOVET, J. The potential of public participation to facilitate infrastructure decision-making: Lessons from the German and European legal planning system for electricity grid expansion. **Utilities Policy**, 42, out. 2016. 64-73. Disponível em: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0957178716301497>. Acesso em: 26 nov. 2019.

SECCHI, L. Modelos organizacionais e reformas da administração pública. **Revista de Administração Pública**, Rio de Janeiro, 43, n. 2, mar. 2009. 347-369. Disponível em: <http://bibliotecadigital.fgv.br/ojs/index.php/rap/article/view/6691/5274>. Acesso em: 19 jul. 2016.

SELZNICK, P. Institutionalism "Old" and "New". **Administrative Science Quarterly**, 41, n. 2, jun. 1996. 270-277. Disponível em: <https://www.jstor.org/stable/2393719?read-now=1&refreqid=excelsior%3A8bd4b7bf010f032a6cc85aefa27874cd&seq=5#page_scan_tab_contents>. Acesso em: 27 fev. 2020.

SEMO, R. J. Z. **O SISTAFE como instrumento de combate à corrupção: Um estudo antropológico sobre as percepções e representações sociais, face à sua introdução na Função Pública**. FLCS - Universidade Eduardo Mondlane. Maputo, p. 48. 2012.

SENANDES, J. C. A *e-participação* como Resposta aos Vazios Institucionais: uma visão multidimensional. **Revista Gestão & Políticas Públicas**, Curitiba, 10, n. 2, 2020. 291-309. Disponível em: <https://www.revistas.usp.br/rgpp/article/view/178412/172212>. Acesso em: 13 jan. 2023.

SILVA, A. J. H. D. **Metodologia de pesquisa:** conceitos gerais. Parana: Unicentro, 2014. Disponível em: <https://silo.tips/download/metodologia-de-pesquisa-conceitos-gerais>. Acesso em: 6 jan. 2023.

SILVA, L. R. C. D. et al. **Pesquisa documental:** alternativa investigativa na formação docente. Congresso Nacional de Educação. Curitiba: PUCPR. 2009. p. 4554-4566.

SILVA, R. A. D. As Teorias Sociais e o Conceito de Poder. **Cadernos de Campo**, 7, 2001. 127-142. Disponível em: <https://periodicos.fclar.unesp.br/cadernos/article/viewFile/10340/6728>. Acesso em: 13 nov. 2019.

SILVA, S. P. D. Graus de participação democrática no uso da Internet pelos governos das capitais brasileiras. **Opinião Pública**, 11, n. 2, out. 2005. 450-468. Disponível em: <https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0104-62762005000200007>. Acesso em: 11 jun. 2020.

SILVA, T. D. L. D.; SILVA, E. M. D. **Mas o que é mesmo Corpus? – Alguns Apontamentos sobre a Construção de Corpo de Pesquisa nos Estudos em Administração**. XXXVII Encontro da Anpad. Rio de Janeiro: ANPAD. 2013. p. 1-15.

SIMBINE, F.; ZAVALA, A.; AXT, M. ANÁLISE DA INTEGRAÇÃO DA LITERACIA DIGITAL NO ENSINO SECUNDÁRIO EM MOÇAMBIQUE. **Revista de Educação do Vale do Arinos-RELVA**, 4, n. 2, jul. 2017. 89-102. Disponível em: <https://periodicos2.unemat.br/index.php/relva/article/view/2828>. Acesso em: 10 jan. 2023.

SIMIONE, A. A. A modernização da gestão e a governança no setor público em Moçambique. **Revista de Administração Pública**, 48, n. 3, 2014. 551-570. Disponível em: <http://bibliotecadigital.fgv.br/ojs/index.php/rap/article/view/23479>. Acesso em: 14 ago. 2018.

SIMIONE, A. A. N. D. S. **Governança no setor público moçambicano: um estudo no município de Xai-xai**. PROPAD - Univesidade Federal de Pernambuco. Recife, p. 154. 2012.

SIMIONE, A. A. N. D. S. **Participação Social e Efetividade da Deliberação em Conselhos Locais em Moçambique**. Universidade Federal de Minas Gerais. Belo Horizonte, p. 272. 2018.

SIMONOFSKI, A. et al. **Reexamining E-participation:** Systematic Literature Review on Citizen Participation in *E-gov*ernment Service Delivery. Twenty-third Americas Conference on Information Systems. Boston: [s.n.]. 2017. p. 10.

SISSON, P.; RYAN, J. J. C. H. A knowledge concept map: structured concept analysis from systematic literature review. **Journal of entrepreneurship, management and innovation**, 13, n. 3, 2017. 29-70.

SMITH, K. B.; LARIMER, C. W. **The public policy theory primer**. 3. ed. New York: Routledge, 2018. Disponível em: <https://content.taylorfrancis.com/books/download?dac=C2017-0-75879-5&isbn=9780429962905&format=googlePreviewPdf>. Acesso em: 2 dez. 2019.

SOIFERMAN, L. K. **Compare and Contrast Inductive and Deductive Research Approaches**. University of Manitoba. Winnipeg. 2010.

SOUZA, C. Políticas Públicas: uma revisão da literatura. **Sociologias**, Porto Alegre, 8, n. 16, jul. 2006. 20-45. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/soc/n16/a03n16>. Acesso em: 28 nov. 2019.

SPULDARO, J. D. **A institucionalização de rotinas organizacionais**. Encontro de estudos em estratégia. Bento Gonçalves: ANPAD. 2013. p. 1-10.

STAIR, R. M.; REYNOLDS, G. W. **Princípios de Sistemas de Informação**. 9. ed. São Paulo: Cengage Learning, 2012. 590 p.

STAIR, R.; REYNOLDS, G. **Fundamentals of Information Systems**. 9. ed. Boston: Cengage Learning, 2017. 560 p. Disponível em: <https://books.google.com.br/books?hl=pt-BR&lr=&id=GtVBDgAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=the+role+of+information+systems+in+organization&ots=k14ANGgXnE&sig=BRFwHqZ2N0s9MyqmFIDU9NdcCGw#v=onepage&q=the%20role%20of%20information%20systems%20in%20organization&f=false>. Acesso em: 1 ago. 2018.

STRUECKER, D. R.; HOFFMANN, M. G. Participação social nos serviços públicos: caracterização do estado da arte por meio da bibliometria e da revisão sistemática. **REGE - Revista de Gestão**, 24, n. 4, 10-12 2017. 371-380. Disponível em: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1809227616306233>. Acesso em: 12 mar. 2020.

SUKAMOLSON, S. Fundamentals of quantitative research, Bangkok, 1, n. 3, 2007. 1-20. Disponível em: <https://bityli.com/Grqlg>. Acesso em: 6 jan. 2023.

SULEMANE, J. A.; KAYIZZI-MUGERWA, S. The Mozambican civil service: incentives, reforms and performance. **UNU/WIDER Discussion Paper**, Maputo, n. 85, p. 22, out. 2001. Disponível em: <https://www.researchgate.net/profile/Steve_Kayizzi-Mugerwa/publication/23984897_The_Mozambican_Civil_Service_Incentives_Reforms_and_Performance/links/551276650cf270fd7e32bf8a.pdf>. Acesso em: 20 jul. 2016.

SUMICH, J. Construir uma nação: ideologias de modernidade da elite moçambicana. **Análise Social**, Lisboa, 43, n. 2, 2008. 319-345. Disponível em: <http://analisesocial.ics.ul.pt/documentos/1218639505B4yEE8zd4Lm89HK9.pdf>. Acesso em: 20 jul. 2016.

SUNDBERG, L. Electronic government: Towards e-democracy or democracy at risk? **Safety Science**, 118, out. 2019. 22-32. Disponível em: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0925753518313845>. Acesso em: 23 jun. 2020.

SUSHA, I.; GRÖNLUND, Å. e-Participation research: Systematizing the field. **Government Information Quarterly**, 29, n. 3, jul. 2012. 373-382. Disponível em:

<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0740624X12000366>. Acesso em: 15 ago. 2018.

TELES, A.; JOIA, L. A. Assessment of digital inclusion via the actor-network theory: The case of the Brazilian municipality of Piraí. **Telematics and Informatics**, 28, n. 3, ago. 2011. 191-203. Disponível em: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0736585310000560>. Acesso em: 4 jan. 2023.

TERRA, C. F. A comunicação bidirecional, direta e instantânea como o padrão dos relacionamentos das Relações Públicas Digitais. **Revista Liceu On-Line**, 1, n. 1, 2010.

THAKUR, S.; SINGH, S. **A study of some *e-gov*ernment activities in South Africa. In:** 2012 e-Leadership Conference on Sustainable *e-gov*ernment and e-Business Innovations. e-Leadership Conference on Sustainable *e-gov*ernment and e- Business Innovations (E-LEADERSHIP). [S.l.]: [s.n.]. 2012. p. 11.

THIRY-CHERQUES, H. R. Saturação em pesquisa qualitativa: estimativa empírica de dimensionamento. **Revista Brasileira de Pesquisas de Marketing, Opinião e Mídia**, 3, set. 2009. 20-27. Disponível em: <http://www.revistapmkt.com.br/Portals/9/Edicoes/Revista_PMKT_003_02.pdf>. Acesso em: 15 fev. 2015.

THOMAS, G. **How to Do Your Case Study**. 2. ed. Los Angeles: SAGE, 2015. 288 p.

TOLBERT, C. J.; MOSSBERGER, K.; MCNEAL, R. Institutions, Policy Innovation, and *E-gov*ernment in the American States. **Public Administration Review**, 68, n. 3, 5-6 2008. 549-563. Disponível em: <https://www.jstor.org/stable/25145632?Search=yes&resultItemClick=true&searchText=*e-gov*ernment&searchText=INSTITUTIONAL&searchText=THEORY&searchUri=%2Faction%2FdoBasicSearch%3FQuery%3D*e-gov*ernment%2BINSTITUTIONAL%2BTHEORY&ab_segments=0%2Fdefault-2%2Fcontro>. Acesso em: 4 jun. 2019.

TOLBERT, P. S.; ZUCKER, L. G. The institutionalization of institutional theory. In: CLEGG, S. R.; HARDY, C. **Studying Organization:** Theory and Method. London: SAGE, 1999. p. 169-184. Disponível em: <https://digitalcommons.ilr.cornell.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1430&context=articles>. Acesso em: 20 nov. 2019.

TOREGAS, C. The Politics of E-Gov: The Upcoming Struggle for Redefining Civic Engagement. **National Civic Review**, 90, n. 3, 2001. 203-292. Disponível em: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1002/ncr.90304>. Acesso em: 14 ago. 2018.

TSANDZANA, D. Juventude urbana e redes sociais em Moçambique: a participação política dos conectados desamparados. **Comunicação e Sociedade**, 34, 2018. 235-250.

TURBAN, E.; WETHERBE, J.; MCLEAN, E. **Information technology for Management:** transforming business in the digital world. 3. ed. [S.l.]: WILEY, 2004. Disponível em: <http://itacademic.ir/upload/MIT_Ref2.pdf>. Acesso em: 2 dez. 2019.

TWIZEYIMANA, J. D.; ANDERSSON, A. The public value of *E-gov*ernment – A literature review. **Government Information Quarterly**, 36, n. 2, abr. 2019. 167-178. Disponível em: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0740624X1730196X>. Acesso em: 3 dez. 2019.

UDOFIA, A. N.; ABASILIM, U. D. Public policy and policy implementation in Nigeria: an introductorydiscourse. **Nasarawa Journal of Political Science**, 3, n. 3, 2015. 62-76. Disponível em: <http://eprints.covenantuniversity.edu.ng/7340/1/journal%20paper.pdf>. Acesso em: 15 mar. 2020.

UN - UNITED NATIONS. **Compendium of Innovative Practices in Public Governance and Administration for Sustainable Development**. [S.l.]: United Nations Publication, 2016. 66 p. Disponível em: <https://bityli.com/O8Ams>. Acesso em: 4 jan. 2023.

UN - UNITED NATIONS. Country information Mozambique. **public administration**, 2020. Disponível em: <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Data/Country-Information/id/116-Mozambique>. Acesso em: 3 dez. 2020.

UNPAN. *E-gov*ernment Promotes Empowerment and Inclusion in Society. **United Nations Public Administration Network**, 2018. Disponível em: <http://www.unpan.org/Library/MajorPublications/UNEGovernmentSurvey/PublicEGovernance SurveyintheNews/tabid/651/mctl/ArticleView/ModuleId/1555/articleId/56825/Default.aspx>. Acesso em: 5 dez. 2018.

VALMORBIDA, S. M. I.; ENSSLIN, S. R. Teoria da Estruturação em Estudos Organizacionais: Análise da Observação dos Pressupostos. **Enfoque Reflexão Contábil**, 39, n. 1, 2020. 175-192. Disponível em: <http://www.spell.org.br/documentos/ver/55879/teoria-da-estruturacao-em-estudos-organizacionais--analise-da-observacao-dos-pressupostos/i/pt-br>. Acesso em: 17 fev. 2020.

VEENSTRA, A. F. V.; JANSSEN, M.; TAN, Y.-H. **Towards an Understanding of *E-gov*ernment Induced Change – Drawing on Organization and Structuration Theories**. International Conference on Electronic Government. Berlim: Springer. 2010. p. 1-12.

VENTURA, M. M. O estudo de caso como modalidade de pesquisa. **Revista SOCERJ**, Rio de Janeiro, 20, n. 5, set. 2007. 383-386. Disponível em: <http://www.polo.unisc.br/portal/upload/com_arquivo/o_estudo_de_caso_como_modalidade_de_pesquisa.pdf>. Acesso em: 20 jul. 2016.

VICENTE, M. R.; NOVO, A. An empirical analysis of e-participation. The role of social networks and *e-gov*ernment over citizens' online engagement. **Government Information Quarterly**, 31, n. 3, 2014. 379-387. Disponível em: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0740624X14000975#!>. Acesso em: 6 mar. 2020.

VILAS-BOAS, A. C. C. **Participação dos cidadãos na construção de políticas públicas: o caso das políticas de integração de imigrantes em Portugal**. Universidade Católica Portuguesa. Lisboa, p. 138. 2019.

VILONE, L. Good governance and transparency. **Revista de Derecho Corporativo**, Universidad ESAN, 1, n. 2, 7-12 2020. 343-353.

VOLKOW, N. Strategic use of information technology requires knowing how to use information. In: AVGEROU, C.; WALSHAM, G. **Information technology in context**. New York: Routledge, 2017. p. 72-85.

WARD, H.; DORUSSEN, H. Public Information and Performance: The Role of Spatial Dependence in the Worldwide Governance Indicators among African Countries. **World Development**, 74, out. 2015. 253–263. Disponível em: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0305750X15001114?via%3Dihub>. Acesso em: 14 ago. 2018.

WEBER, M. **Três Tipos Puros de Poder Legítimo**. Tradução de Artur Morão. Lisboa: Lusosofia, 2005. 18 p. Disponível em: <http://www.lusosofia.net/textos/weber_3_tipos_poder_morao.pdf>. Acesso em: 13 nov. 2019.

WELCH, E. W.; HINNANT, C. C.; MOON, M. J. Linking Citizen Satisfaction with *E-gov*ernment and Trust in Government. **Journal of Public Administration Research and Theory**, 15, n. 3, jul. 2005. 371-391. Disponível em: <https://academic.oup.com/jpart/article/15/3/371/941130>. Acesso em: 4 jan. 2023.

WOLF, K. Power struggles: A sociological approach to activist communication. **Public Relations Review**, 44, n. 2, jun. 2018. 308-316. Disponível em: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0363811117303053>. Acesso em: 14 nov. 2019.

YAMI, M. et al. Participation without Negotiating: Influence of Stakeholder Power Imbalances and Engagement Models on Agricultural Policy Development in Uganda. **Rural sociology**, 84, n. 2, jun. 2019. 390-415. Disponível em: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/full/10.1111/ruso.12229>. Acesso em: 20 nov. 2019.

YIN, R. K. **Estudo de caso:** planejamento e métodos. 3. ed. Porto Alegre: Bookman, 2005. 212 p.

YONG, C. S. Tecnologia de Informação. **Revista de Administração de Empresas**, São Paulo, 32, n. 1, 1-3 1992. 78-87.

YOUSAF, M.; IHSAN, F.; ELLAHI, A. Exploring the impact of good governance on citizens' trust in Pakistan. **Government Information Quarterly**, 33, n. 1, jan. 2016. 200-209. Disponível em: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0740624X15000738>. Acesso em: 6 nov. 2019.

ZINOCACASSA, Z. F.; JÚNIOR, M. L. C.; LUDWIG, G. **Estrutura do Estado e Democracia:** Manual para a formação. 2. ed. Maputo: Konrad-Adenauer-Stiftung, 2010. 28 p. Disponível em: <http://www.kas.de/wf/doc/kas_20233-1522-1-30.pdf?100728171420>. Acesso em: 12 jul. 2016.

APÊNDICE A - Roteiro geral das entrevistas

Universidade Federal de Pernambuco

Centro de Ciências Sociais Aplicadas

Programa de Pós-Graduação em Administração

ROTEIRO GERAL DAS ENTREVISTAS

"*e-Participação* na formulação de políticas públicas no cenário de Moçambique: uma proposta para ampliação da representatividade no governo eletrônico"

As perguntas abaixo apresentadas estão direcionadas *ao próprio pesquisador*. O objetivo destas perguntas é orientar o pesquisador no processo de coleta dos dados.

e-gov

a. História do *e-gov* – fatos, datas e marcos importantes no processo de implantação
b. Contexto da implementação do *e-gov*
c. Objetivos e metas, bem como o alcance do *e-gov* enquanto projeto
d. Funcionalidades originais como aplicação ou *software,* funcionalidades que ainda estão previstas para serem implementadas, bem como a interação com outros subsistemas. Concretamente um exame de *software.*
e. Intervenientes – Os utilizadores, os formuladores de políticas públicas e desenvolvedores de sistemas do *e-gov*
f. Vantagens – O que trouxe de novo, inovação, modernização
g. Mudanças – legais, capacitação e treinamento
h. Qual o ideal e desejado para o *e-gov*
i. Que aspetos de governação são levados para o *e-gov*
j. Possibilidades de melhoria de *e-gov* em favor da ampliação da participação na formulação de políticas públicas

Tecnologia da informação

a. Qual o suporte preparado para implementação do *e-gov*
b. Quais tecnologias são usadas para interação institucional e com a sociedade
c. Existência de planos de melhoria de tecnologia em governo eletrônico
d. Políticas do governo viradas para melhoria do uso da tecnologia de informação pela popular
e. Que olhar se tem as lideranças do governo têm sobre o uso de tecnologias?
f. Estágio de literacia e inclusão digital?

g. A tecnologia provocou mudanças culturais na sociedade?
h. Quais limitações são enfrentadas na introdução de tecnologias de informação nas instituições do governo?
i. Como se caracteriza a relação entre Estado e cidadão mediada por tecnologias?
j. Tem ocorrido auscultação da atores não estatais sobre atributos de tecnologia?
k. Nível de controle do governo sobre a tecnologia e base de dados?

Políticas públicas

a. Que entendimento geral se tem sobre as políticas públicas?
b. Qual o cenário de formulação de políticas públicas em Moçambique?
a. Percepção da satisfação da sociedade civil sobre como se reveem nas políticas públicas aprovadas
b. Demandas em relação ao processo de formulação de políticas
c. Exploração de *e-gov* para processos de formulação de políticas públicas
d. Inclusão dos cidadãos do interior nos processos de formulação de políticas públicas e sua implementação.

Participação

a. Como ocorre a participação na formulação de políticas públicas em Moçambique?
e. Qual a representatividade da sociedade nos processos de participação na formulação de política públicas?
f. Que aspectos de tecnologia são buscados para incremento da participação na formulação de políticas públicas?
g. Qual a abrangência da participação em termos territoriais e de rede comunicacional?
h. Quais são os atuais anseios da sociedade para melhorar a participação na formulação de políticas públicas?
i. Como valorar por via do *e-gov* a participação?
j. Como o governo olha para a necessidade de participação da sociedade na formulação de políticas públicas
k. Que cenário prever para uma *e-participação* mais efetiva em Moçambique?

APÊNDICE B - Roteiro da entrevista para utilizadores de *e-gov*

Universidade Federal de Pernambuco
Centro de Ciências Sociais Aplicadas
Programa de Pós-Graduação em Administração

ROTEIRO DA ENTREVISTA PARA UTILIZADORES DA PLATAFORMA *e-gov*

Prólogo - Bom Dia/Boa Tarde, obrigado pela disponibilidade em participar desse projeto. Meu nome é Odibar, sou estudante de Doutorado na Universidade Federal de Pernambuco - Brasil e gostaria de falar com a (o) Sra. (Sr.) sobre *e-gov* e participação em políticas públicas.
É importante referir que os dados relacionados à sua identificação serão preservados, e que esta é uma pesquisa universitária cujo resultado será mostrado apenas em termos globais.
A entrevista deve durar em torno de 15 minutos.

Data:___/____/____

ID entrevista: _____ _____ Horário início: _____ Horário de fim_____

1. Sobre a plataforma *e-gov*
1.1. Qual o seu conhecimento sobre a implementação da plataforma de *e-gov* em Moçambique?
1.2. Que avaliação faz da implementação da plataforma de *e-gov* em Moçambique?
1.3. Você já experimentou a plataforma do *e-gov* em Moçambique para interação pessoal?
1.4. Sente que alguma dificuldade para interagir com instituições públicas por via de canais disponibilizados na Internet?
1.4. Qual inovação a plataforma de *e-gov* trouxe para a sociedade civil e de suas organizações?
1.5. Observou mudanças positivas na governação com a implementação da plataforma de *e-gov*?
1.6. Observou mudanças negativas na governação com a implementação da plataforma de *e-gov*?
1.7. Como sociedade civil, já demandaram algum incremento na plataforma de *e-gov* em Moçambique?
1.8. Quais expectativas se têm sobre o avanço da implementação da plataforma de *e-gov*?
1.9. Tem ocorrido auscultação da sociedade sobre possibilidade de uso da plataforma de *e-gov* para interação com o Governo?
2 Sobre Tecnologia da Informação
2.1 Que tipos de tecnologia da informação têm sido usados para interação com o governo?

2.2 Visto como uma plataforma de tecnologia da informação, a plataforma de *e-gov* seria atrativo como uma dessas formas de interação? Por quê?
2.3 Você já experimentou a plataforma de *e-gov* em Moçambique para demandas relativas a políticas públicas?
2.4. Visto como uma plataforma de tecnologia da informação, a plataforma de *e-gov* viabilizaria a participação na formulação de políticas públicas?
2.5. Visto como plataforma de tecnologia da informação, a plataforma de *e-gov* apresentaria limitações de uso para a participação na formulação de políticas públicas? Quais?
2.6. Em que cenário, no que concerne à inclusão digital, a plataforma de *e-gov* poderia vir a propiciar tal forma de participação?
2.7. Sabendo-se que o interior de Moçambique apresenta precárias condições de comunicação, que reflexão faz em torno da tendência para uso de tecnologia na governação?
3. Políticas públicas
3.1. Quais aspectos lhe levam a classificar positivamente uma política pública?
3.2 Quais aspectos lhe levam a classificar negativamente uma política pública?
3.3. Qual o cenário de formulação de políticas públicas em Moçambique?
3.4. Como classifica os processos atuais de formulação de política pública em Moçambique?
3.5. Como a sociedade civil sente-se parte envolvida na formulação de políticas públicas?
3.6 Como avalia a transparência do governo nos processos de formulação de políticas públicas em Moçambique?
3.7. Como se olha para a tecnologia da informação no âmbito da formulação das políticas públicas?
3.8. Como se olha para a plataforma de *e-gov* no âmbito da formulação das políticas públicas?
3.9 É possível melhorar o cenário de formulação de políticas públicas em Moçambique com o uso da plataforma de *e-gov?*
4. Participação
4.1. Como avalia a importância que a sociedade dá para a participação dos cidadãos na formulação das políticas públicas?
4.2. Como avalia a importância que o governo dá para a participação dos cidadãos na formulação das políticas públicas?
4.3. Quais têm sido os recursos de tecnologia da informação disponibilizados para a participação dos cidadãos na formulação das políticas públicas?
4.4. Nesse aspecto, o acesso à esses recursos de tecnologia da informação provoca mudanças na forma de se agir perante o Governo?
4.5. Que soluções - aplicações - de tecnologia da informação têm sido buscadas para incremento da participação dos cidadãos na formulação das políticas públicas?
4.6. Ainda em termos de tecnologia da informação, o que contribuiria para melhorar a participação da sociedade na formulação das políticas públicas?
4.7 Como valorar por via da plataforma de *e-gov* a participação dos cidadãos na formulação das políticas públicas?

Considerações Finais
Obrigado

APÊNDICE C - Roteiro da entrevista para formuladores do *e-gov*

Universidade Federal de Pernambuco
Centro de Ciências Sociais Aplicadas
Programa de Pós-Graduação em Administração

ROTEIRO DA ENTREVISTA PARA FORMULADORES DO *e-gov*

Prólogo - Bom Dia/Boa Tarde, obrigado pela disponibilidade em participar desse projeto. Meu nome é Odibar, sou estudante de Doutorado na Universidade Federal de Pernambuco - Brasil e gostaria de falar com a (o) Sra. (Sr.) sobre *e-gov* e participação em políticas públicas.
É importante referir que os dados relacionados à sua identificação serão preservados, e que esta é uma pesquisa universitária cujo resultado será mostrado apenas em termos globais.
A entrevista tem perguntas e deve durar em torno de 15 minutos.

Data:___/____/____

ID entrevista: _____Horário início: _____ Horário de fim_____

2. Sobre o *e-gov*
1.1. É possível fazer um breve historial sobre o *e-gov* em Moçambique?
1.3. No geral, como se desejava que funcionasse o *e-gov* em Moçambique?
1.4.Em que contexto se deu a implementação do *e-gov* em Moçambique?
1.5. Quais são os marcos importantes da implementação do *e-gov* em Moçambique?
1.6. Quais são as metas do *e-gov* em Moçambique?
1.7. Quem são os principais sujeitos que intervêm nos processos de *e-gov* em Moçambique?
1.8. O que trouxe o *e-gov* como vantagem para a modernização em Moçambique?
1.9. Existem funcionalidades no *e-gov* para que cidadãos possam interagir com instituições públicas?
1.10. Havendo as funcionalidades referidas, elas são eficazes na interação do Governo com o cidadão?
1. 11. Havendo as funcionalidades referidas, elas são eficazes para cidadãos interagirem com instituições públicas além da simples solicitação de informação ou colocação de sugestões?
1.12. No contexto do *e-gov*, como tem sido a interação dos sistemas de informação para registo criminal, solicitação de documentos de identificação e viagem e de solicitação de NUIT´s (Numero Único de Identificação Tributária)?
1.13. O que trouxe o *e-gov* como contributo para a componente de modernização na reforma do setor público?

1.14. Considera que os funcionários públicos estão preparados para um governo eletrônico mais eficaz?
2. Sobre Tecnologia da Informação
2.1. Como a tecnologia da informação é usada para interação interinstitucional?
2.2. Como a tecnologia da informação tem sido usada para interação o Estado?
2.3 Qual suporte tecnológico tinha sido preparado para implementação do *e-gov* em seu início?
2.4. Qual o grau de controle que o Governo tem sobre a base de dados usada para *e-gov*, em termos de segurança?
2.5. Como avalia as informações que o Governo tem trazido para *e-gov*, em termos de transparência?
2.6. Como avalia as informações que a estrutura de Governo tem trazido para o *e-gov*, em termos de prestação de contas?
2.7. Que visão se tem sobre a necessidade de incremento de recursos tecnológicos para suportar a evolução do *e-gov*?
2.8. Como avalia o engajamento dos formuladores de políticas públicas para evolução e melhoria do *e-gov*?
3. Sobre a formulação de Políticas Públicas
3.1. Qual o atual cenário de formulação de políticas públicas em moçambique?
3.2. Quais atores são envolvidos na formulação de políticas públicas em Moçambique?
3.3. Quais características levariam a classificar positivamente os processos de formulação das políticas públicas em Moçambique?
3.4. Quais características levariam a classificar negativamente os processos de formulação das políticas públicas em Moçambique?
3.5 Como avalia a transparência colocada pelo governo nos processos de formulação de políticas públicas?
3.6. Como se olha para a tecnologia da informação no âmbito de formulação das políticas públicas?
3.7. Como se olha para *e-gov* no âmbito da formulação das políticas públicas?
3.8 É possível melhorar o cenário de formulação de políticas públicas com *e-gov?*
4. Participação
4.1. A seu ver, como a sociedade moçambicana avalia sua participação na formulação das políticas públicas?
4.2 Qual o valor que a sociedade moçambicana atribui à sua participação na formulação das políticas públicas?
4.2 Como tem ocorrido a participação da sociedade moçambicana na formulação das políticas públicas?
4.6. A tecnologia da informação incrementa essa participação dos cidadãos na formulação de políticas públicas?
4.4. A realidade das zonas periféricas de Moçambique permite que atores desses espaços tenham uma participação efetiva na formulação das políticas públicas?
4.7. Pode referir sobre os esforços para resolver os problemas de inclusão digital no interior de Moçambique?

4.8. Como a tecnologia da informação colaborativa contribuiria para melhorar a participação da sociedade na formulação das políticas públicas?
4.1 Como o governo olha para a participação da sociedade na formulação das políticas públicas?
4.9. Como viabilizar por via do *e-gov* a participação dos cidadãos na formulação de políticas públicas?
1 Considerações Finais
Obrigado

APÊNDICE D - Roteiro da entrevista para desenvolvedores do *e-gov*

Universidade Federal de Pernambuco
Centro de Ciências Sociais Aplicadas
Programa de Pós-Graduação em Administração

ROTEIRO DA ENTREVISTA PARA DESENVOLVEDORES DO *e-gov*

Prólogo - Bom Dia/Boa Tarde, obrigado pela disponibilidade em participar desse projeto. Meu nome é Odibar, sou estudante de Doutorado na Universidade Federal de Pernambuco - Brasil e gostaria de falar com a (o) Sra. (Sr.) sobre *e-gov* e participação em políticas públicas.
É importante referir que os dados relacionados à sua identificação serão preservados, e que esta é uma pesquisa universitária cujo resultado será mostrado apenas em termos globais.
A entrevista tem perguntas e deve durar em torno de 15 minutos.

Data:___/____/____
ID entrevista: _____Horário início: _____Horário de fim_____

1. Sobre o *e-gov*
1.1. É possível fazer um breve historial sobre *e-gov* em Moçambique?
1.2. Quais são os marcos importantes da implementação do *e-gov* em Moçambique?
1.3. Em que contexto do desenvolvimento da administração pública se dá a implementação do *e-gov?*
1.4. Quais são as metas do *e-gov* em Moçambique?
1.5. O que se quer alcançar com *e-gov* em Moçambique?
1.6. Quais funcionalidades estão previstas para incorporar no *e-gov*?
1.7. No contexto do *e-gov*, como tem sido a interação dos sistemas de informação para registo criminal, solicitação de documentos de identificação e viagem e de solicitação de NUIT´s (Numero Único de Identificação Tributária)?
1.8. Existem funcionalidades no *e-gov* que permitem sugestões dos cidadãos sobre serviços da administração?
1.9. Havendo as funcionalidades referidas, elas são eficazes na interação do Governo com o cidadão?
1.10. Existem funcionalidades criadas para cidadãos interagirem com instituições públicas que vão além da simples solicitação de informação ou colocação de sugestões?
1.11. De que forma se pode considerar útil o *e-gov* para os governantes?
1.12. De que forma se pode considerar útil o *e-gov* para os cidadãos?
1.13. De que forma se pode considerar útil o *e-gov* para as entidades da administração pública?

1.13. O que trouxe o *e-gov* como contributo para a componente de modernização na reforma do setor público?
1.14. Considera que os funcionários públicos estão preparados para um governo eletrônico mais eficaz? Porquê?
2. Sobre Tecnologia da Informação
2.1. Qual suporte tecnológico tinha sido preparado para implementação do *e-gov* em seu início?
2.2. Como a tecnologia da informação tem sido usada para interação interinstitucional?
2.3. Como a tecnologia da informação tem sido usada para interação com a sociedade?
2.4. Que visão se tem sobre a necessidade de incremento de recursos tecnológicos para suportar a evolução o *e-gov*?
2.5. Quais limitações quanto a incorporação de novos recursos tecnológicos têm sido identificadas?
2.6. Os sistemas de informação proporcionados pela tecnologia da informação facilitam interação com público?
2.7. Tem ocorrido auscultação de atores não estatais sobre atributos de tecnologia da informação para interação Estado-cidadão?
2.7. Como avalia as informações que o Governo tem trazido para a plataforma *e-gov*, em termos de transparência?
2.8. Como avalia as informações que a estrutura de Governo tem trazido para a plataforma *e-gov*, em termos de prestação de contas?
2.10. Qual o grau de controle que o Governo tem sobre a base de dados usada pela a plataforma *e-gov*, em termos de segurança?
3. Participação
3.1. Que tipo de demandas são percebidas no sentido de impelir à participação do cidadão na formulação de politicas públicas?
3.2. Que alteração de regras na tecnologia da informação já ocorreram para incrementar a participação dos cidadãos na formulação em políticas públicas?
3.3. Como melhorar a participação do cidadão na formulação de políticas públicas por via da plataforma *e-gov*?
3. Considerações Finais
Obrigado por todas as informações que me passou, há mais alguma coisa que gostaria de acrescentar?