



FACULDADE DE LETRAS E CIÊNCIA SOCIAIS

Departamento de Ciência Política e Administração Pública

Licenciatura em Administração Pública

**Sistema de Pagamentos dos Actos de Registos Civil via Depósitos Bancários no Combate à
Pequena Corrupção no Sector Público: Caso do Registo Civil da 1ª Conservatória da
Cidade de Maputo (2016 – 2020)**

Licenciando: Jorge Ricardo Mazuze

Supervisor: Salvador Jeremias, MA

Maputo, Novembro de 2023

Jorge Ricardo Mazuze

Sistema de Pagamentos dos Actos de Registos Civil via Depósitos Bancários no Combate à Pequena Corrupção no Sector Público: o Caso do Registo Civil da 1ª Conservatória da Cidade de Maputo (2016 – 2020)

Trabalho de fim de curso apresentado em cumprimento parcial dos requisitos exigidos para a obtenção do grau de Licenciatura em Administração Pública na Universidade Eduardo Mondlane, sob orientação do Professor Salvador Jeremias, MA..

Maputo, Novembro de 2023

ÍNDICE

AGRADECIMENTOS	vi
DEADICATÓRIA	v
EPIGRAFE	vii
LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS.....	viii
ÍNDICE DE TABELAS E FIGURAS	ix
RESUMO.....	x
ABSTRACT	xi
CAPÍTULO I: INTRODUÇÃO.....	1
1.1. Contextualização das Reformas em Moçambique.....	3
1.2. Apresentação do problema de pesquisa	6
1.2.1. Questão de partida	7
1.3. Objectivos	8
1.3.1. Geral	8
1.3.2. Específicos.....	8
1.4. Hipóteses	8
1.5. Justificativa e relevância da pesquisa.....	9
CAPÍTULO II: REFERENCIAL TEÓRICO E CONCEPTUAL	10
2. Enquadramento teórico.....	10
2.1.1. Teoria Sistemica... ..	10
CAPITULO III : CONCEPTUALIZAÇÃO E REVISAO DA LITERATURA.....	12
3.1.1 Serviços Públicos.....	12
3.1.2. Registo Civil.....	13
3.1.3. Corrupção	14
3.2. Revisão da Literatura.....	15

CAPITULO IV : PROCEDIMENTOS METODOLOGICOS.....	21
4.1. Metodologia de Estudo.....	21
4.1. Modelo de Análise.....	24
CAPÍTULO V: APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS	24
5.1. Breve apresentação do local do Estudo	25
5.2. Procedimentos para Tramitação dos Actos de Registo Civil.....	26
5.3. Efeitos da Contribuição do sistema de pagamentos de serviços de notariado do registo civil de Maputo.....	28
5.4. Constrangimentos Resultantes de Pagamentos via Depósitos Bancários	30
CAPÍTULO VI: CONSIDERAÇÕES FINAIS E RECOMENDAÇÕES	35
6.1. Considerações Finais	35
6.2. Recomendações	36
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	37

DECLARAÇÃO DE HONRA

Declaro por minha honra que este Trabalho de Fim de Curso nunca foi apresentado, na sua essência, para a obtenção de qualquer grau acadêmico, e que constitui o resultado da minha investigação, estando indicadas no texto e nas referências bibliográficas as fontes que usei para a sua elaboração.

O licenciando

(Jorge Ricardo Mazuze)

DEDICATÓRIA

Dedico este trabalho aos meus pais Ricardo Mazuze e Argentina Carlos que não mediram esforços para investir na minha educação, á minha esposa e filha pelo amor e apoio incondicional, paciência e na crença depositada.

AGRADECIMENTOS

Quero agradecer, em primeiro lugar, a Deus pelo dom da vida e por me ensinar os mistérios da vida e que cada fenómeno tem o seu tempo.

Em segundo lugar, aos meus pais por todo esforço que fizeram para que eu me tornasse o que sou hoje, bem como a toda minha família que me ajudou pela sua compreensão, encorajamento e apoio incondicional em todos os momentos da minha formação. Um agradecimento ainda especial vai para, Adelina Biza Mazuze, Lohanna Lurdes, Ricardo Mazuze e Argentina Carlos.

Ao meu supervisor, professor Salvador Jremias, quer endereçar uma palavra de apreço por ter humanamente ajudado a dissipar as dificuldades que surgiam ao longo da elaboração desta monografia, tecendo seus valiosos comentários, discussões e correcções que finalmente resultaram na concepção do presente trabalho. Os meus agradecimentos são extensivos para os estimados professores do Departamento de Ciência Política e Administração Pública da FLCS – UEM que directa ou indirectamente me marcaram neste processo de ensino e aprendizagem.

Este trabalho foi resultado do contributo de várias pessoas. Assim, quero aqui expressar os meus maiores agradecimentos, principalmente aos funcionários do Registo Civil da 1ª Conservatória da Cidade de Maputo, especialmente a Directora Ilda Tembe, por fornecer informações relevantes e pela designação dos técnicos dos vários sectores da Instituição que prestaram informações úteis para a redacção do presente relatório, nomeadamente: Danilo Virgílio José, Hermenegildo Jamisse, Hélio Mecoa, Ema dos Santos, Felizardo Matateu, Sancho Banguíne e, Raul Vicente.

Aos meus colegas do curso de Administração Pública (2015) nomeadamente: Gilberto Dima, Hermenegildo Pene, Maria Neves e Eugénia Caminho e tantos outros que devido a exiguidade do espaço não poderei mencionar aqui, agradeço-lhes efusivamente.

Por fim, quero também agradecer ao Vinódio Tamele, Moniz Pequenino e Carmecino Mazuze pela apreciação e pelos seus comentários e críticas apresentadas.

EPIGRAFE

“Conhecimento é Poder, informação é liberdade,

Educação é a promessa do progresso em cada sociedade,

Em cada família” (Kofi Annan).

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

AP – Administração Pública.

AT – Autoridade Tributária de Moçambique.

CIRESP – Comissão Interministerial da Reforma do Sector Público.

CIRAP – Comissão Interministerial da Reforma da Administração Pública.

CUT – Conta Única do Tesouro.

DAF – Direcção da Área Fiscal.

EGRESP – Estratégia Global da Reforma do Sector Público.

ERDAP - Estratégia da Reforma e Desenvolvimento da Administração Pública.

FRELIMO – Frente de Libertação de Moçambique.

INSS – Instituto Nacional de Segurança Social.

MINJACR – Ministério da Justiça, Assuntos Constitucionais e Religiosos.

NPM – *New Public Management*.

NUIT – Número Único de Identificação Tributária.

RSP – Reforma do Sector Público.

SP – Serviços Públicos.

TICs – Tecnologias de Informação e Comunicação.

UEM – Universidade Eduardo Mondlane.

ÍNDICE DE TABELAS E FIGURAS

Tabelas

Tabela 1: Actos Praticados no Período 2013-2022	28
--	----

Gráficos

Gráfico 1: Níveis de corrupção no sector do Registo Civil	29
Gráfico 2: Constrangimentos verificados	32
Gráfico 3: Tempo de atendimento com a introdução da máquina de depósito	34

RESUMO

Tem sido recorrente as reformas lavadas abaixo pelo estado partir de diagnósticos de que basta introduzir novas infraestruturas e procedimentos, deixando de lado o principal que são os recursos humanos. O problema que instigou esta investigação prende-se ao facto de pequena corrupção estar a apresentar níveis assustadores, em particular envolvendo funcionários do sector público. Partindo do pressuposto de que a reforma em curso no sector público tem privilegiado a informatização de processos. Nisto, a pergunta que se levanta é: de que modo a opção por mecanismos das Tics contribui para a redução da pequena corrupção no caso concreto da 1ª CRCCM. Adoptou-se como metodologia a abordagem qualitativa, o mesmo e um estudo de campo, a técnica de recolha de dados a entrevista. Para melhor compreensão do fenómeno em análise, adoptou-se a teoria sistémica para melhor explicar a influência do meio onde organizações estão inseridas, tem interferido no modos operando das mesmas, isto é, as organizações não estão alheias ao ambiente externo, de tal forma que estas buscam responder aos inputs do meio externo. O estudo constatou que, apesar dos avanços em termos de sofisticação no que tange a infraestruturas e procedimentos, ainda persistem alguns constrangimentos como são os casos da falta de suporte do sinal de internet que é a base de funcionamento do sistema automatizado, a falta de domínio no manuseamento do equipamento. Portanto, com o estudo conclui-se que a reforma não levou em consideração o factor humano que é o principal de todo o processo, pois sem este não importa qual seja a tecnologia os resultados serão sempre negativos. O estudo conclui de igual modo que o processo não levou em conta também, a particularidades dos utentes daí verificarem-se vários constrangimentos durante o processo.

Palavras-Chave: Serviços Públicos ; Registo Civil e Corrupção.

ABSTRACT

It has been recurrent the reforms washed by the state from diagnoses that it is enough to introduce new infrastructures and procedures, leaving aside the main thing that are the human resources. The problem that prompted this investigation is that so-called petty corruption is at frightening levels, particularly involving public sector officials. It is based on the assumption that the ongoing reform in the public sector has favoured the computerisation of processes. In this, the question that arises is: how the option for ICT mechanisms contributes to the reduction of petty corruption in the concrete case of the 1st CRCCM. For a better understanding of the phenomenon under analysis, the theory of sistematic was adopted to better explain the influence of the external context in organization. The study found that, despite the advances in terms of sophistication with regard to infrastructures and procedures, some constraints still persist as are the cases of the lack of support of the internet signal that is the basis of operation of the automated system, the lack of dominance in the handling of the equipment. Therefore, with the study it is concluded that the reform did not take into account the human factor that is the main of the whole process, because without this no matter what the technology the results will always be negative. The study also concludes that the process did not take into account the particularities of the users, hence there are several constraints during the process.

Key words: Public Services ; Civil Registry and Corruption.

I: INTRODUÇÃO

As reformas do sector público têm sido novo paradigma das administrações públicas no mundo em geral, e, em particular, em Moçambique. Para Carapeto e Fonseca (2006, p. 19), *“a reforma da Administração Pública tem partido frequentemente de diagnósticos que apresentam o problema de sua falta de eficiência como uma questão de excesso de funcionários públicos”*.

Assim, um dos mecanismos usados pelo sector público para suprir alguns défices e incongruências no âmbito da provisão de serviços é a importação de modelos de organização e gestão do sector privado. Esta onda de assimilação destes modelos está associada a Nova Gestão Pública, que é um novo paradigma de gestão das organizações públicas baseada em algumas lógicas do mercado como a economia de recursos, a velocidade, a qualidade no âmbito da provisão de um determinado serviço para o cidadão-cliente.

Nesta senda, surge a reengenharia de processos, como um modelo de reformas com vista a melhorar o desempenho das organizações públicas. Apesar de este modelo ter surgido a partir dos anos 90, apenas recentemente tem sido implementado em Moçambique, razão pela qual existem escassos estudos relativos ao impacto da mesma na melhoria do desempenho do sector público.

Deste modo, o presente estudo versa sobre a análise do impacto do pagamento de serviços nos registos e notariado via depósitos bancários no combate à pequena corrupção: Caso do Registo Civil da 1ª Conservatória da Cidade de Maputo (2016 - 2020). A pesquisa tem como objecto analisar o impacto do Sistema de Pagamentos dos Actos de Registos Civil via Depósitos Bancários no Combate à Pequena Corrupção no Sector Público: o Caso do Registo Civil da 1ª Conservatória da Cidade de Maputo (2016 – 2020), tendo em conta que a instituição em análise pertence ao sector público, conotado como sendo demasiado burocrático e corrupto.

E neste contexto que a presente pesquisa parte do pressuposto de que a ausência de valores éticos como principio norteador de práticas administrativas dos funcionarios públicos constitui grande entrave no combate a pequena corrupção e, conseqüentemente na melhoria da prestação de serviços públicos.

Em termos de estrutura, este trabalho de pesquisa está dividido em VI capítulos. O primeiro capítulo que corresponde a presente introdução faz uma breve contextualização histórica do

surgimento da reengenharia de processos no mundo, bem como das reformas do sector público, e, em particular, Moçambique. Procurar-se-á descrever os objectivos e alguns avanços alcançados pelas reformas ocorridas no país. Em seguida apresenta-se o problema de pesquisa, descrevendo alguns constrangimentos avançados pela literatura no âmbito da implementação da reforma. A descrição do problema é precedida pela exposição da pergunta de partida, os objectivos e as hipóteses. Ainda neste capítulo é feita a delimitação do tema e a justificativa e estrutura do trabalho, onde procurou-se definir o âmbito da pesquisa, seu universo temporal e a instituição para a colecta dos dados, assim como os motivos para seleccionar o presente tema. O segundo capítulo debruça sobre a teoria usada para o trabalho e os conceitos operacionalizados. O terceiro capítulo expõe a revisão de literatura, que consiste em apresentar as diferentes percepções teóricas da reengenharia de processos, passos para a sua implementação e o uso das tecnologias de informação como catalizadores da reengenharia. O quarto capítulo dedica-se a elaboração da metodologia, que consiste em apresentar os diversos métodos e técnicas de pesquisa utilizadas. O quinto capítulo debruça sobre a análise e discussão de dados. O sexto capítulo apresenta a conclusão e as recomendações, bem como toda a bibliografia consultada durante a elaboração da pesquisa, incluindo os anexos e apêndices.

1.1. Contextualização das Reformas em Moçambique

Na atualidade, Vários governos no mundo, se alinharam em torno de um interesse global em reformular, reorganizar e reinventar as burocracias visando aumentar a sua performance. A despeito deste longo processo de modernização; os governos a escala mundial mostraram-se cada vez mais preocupados em reforçar a eficácia e eficiência dos seus serviços públicos e, conseqüentemente, tomaram medidas formais para reformar a governação e reforçar o desempenho das instituições administrativas (Mutahaba, 2009).

Em África, as Reforma do Sector Público (RSP), tem sido motivadas pela crise económica, pelo declínio dos recursos do Estado, pelos fracassos generalizados do Governo central, pelo fraco desempenho, pela corrupção e pela ineficiência no sector público, bem como pelo crescente endividamento perante os países industrializados (Adamolekun, 1999; Olowu, 1999, *apud* Awortwi, 2006).

Em Moçambique, logo após a independência nacional, foi instalado o modelo de planificação centralizada com o objectivo de reconstruir e reorientar o sector público como resolução dos problemas de nova nação. Para Chiziane (2011), a adopção do modelo de planificação centralizada estava relacionada com as necessidades de a nova nação reforçar a Unidade Nacional por meio do partido único para atingir certas metas sociais, económicas e políticas.

Mais tarde começou-se a notar deficiências no modelo de planificação centralizada adoptada, sobretudo no que diz respeito a provisão de serviços públicos que eram considerados ineficientes. Mutahaba (2009) diz que “o sistema de planificação central demonstrou que as soluções para os problemas de provimento de maus serviços exigiam, por um lado, um repensar sobre como as operações do governo são geridas, e, por outro, a reavaliação do papel do governo no que toca às políticas económicas e à provisão de serviços e bens públicos”. Aqui estava clara a ideia de mudança de paradigma com objectivos de adoptar um sistema que provesse serviços públicos de forma eficiente e eficaz.

Por via disso, Chiziane (op. Cit.) refere que o partido no poder, em 1983 reconheceu a partir do IV Congresso, que o sistema administrativo é excessivamente centralizado, além disso, durante a

realização do Congresso o partido no Poder concluiu que o Estado se tinha sobredimensionado a nível central e muito fraco a nível das províncias e distritos, incluindo cidades.

Mais tarde o governo liderado pela Frente de Libertação de Moçambique (FRELIMO) iniciou um conjunto de reformas políticas, económicas e sociais a partir de 1987 com o lançamento do programa de reabilitação económica (PRE) e consolidadas pela adopção de uma nova constituição aprovada em 1990. Cistac *apud* Chiziane (op. cit.), refere que esses eventos, aliados com a assinatura dos acordos de paz em Roma á 04 de Outubro de 1992, criaram as condições favoráveis para o desenvolvimento de um conjunto de reformas que mais tarde foram sistematizadas com a aprovação da Estratégia Global da Reforma do Sector Público (EGRESP).

A EGRESP foi implementada em duas fases: a primeira fase decorreu de 2001 – 2006 e a segunda fase foi de 2006-2011. Esta última, destinava essencialmente em aprofundar as reformas iniciadas durante a primeira fase, ajustado para o desenvolvimento de Instituições Públicas racionalizadas e integradas prestando serviços de qualidade ao cidadão.

Nesta fase, foram realizadas várias acções conducentes á melhoria na governação, combate a corrupção e simplificação na prestação de serviços, o que permitiu o estabelecimento de um quadro organizacional e legal para a implementação de acções tendentes a reduzir o excesso de burocracia e de centralização na prestação de serviços, nomeadamente, a aprovação do Decreto 30/2001 de 15 de Outubro contendo diversas medidas para o melhoramento do funcionamento das instituições públicas; o desenvolvimento da metodologia e abordagem de acções de impacto imediato, o estabelecimento do Fundo para a Melhoria do Desempenho (FMD), que visa financiar acções que melhorem, nos sectores, a prestação de serviços; e a elaboração do esboço da Política Nacional de Balcões Únicos (ANFP, 2006).

Tendo terminado o período previsto para a vigência da EGRSP, em 2012, foi aprovada uma nova Estratégia cujo término será em 2025, esta Estratégia constitui um instrumento de continuidade da anterior. Trata-se de uma ferramenta que estabelece uma visão de Desenvolvimento da Administração Pública (AP) moçambicana até 2025, identificando os principais objectivos a atingir numa perspectiva integrada dos diferentes sectores, a nível local e implementada de forma partilhada pelos vários órgãos da AP (CIRAP, 2021).

A ERDAP 2012-2025 contempla 5 (cinco) componentes principais de intervenção a saber: i) Reforço da Integridade e Combate à Corrupção na Administração Pública; ii) Profissionalização dos Funcionários Estado; iii) Descentralização e Desconcentração; iv) Melhoria na Prestação de Serviços; v) Consolidação e Coordenação das Estruturas da Administração Pública. Para além destes 5 componentes básicos, a ERDAP possui também dois componentes transversais, nomeadamente: A) Modernização Tecnológica e Inovação e B) Monitoria, Comunicação e Avaliação.

As principais áreas de interesse do presente trabalho envolvem principalmente, mas não se limitam, ao Componente 1 e 4 e ao Componente transversal A. No componente 1, Administração Pública propôs-se a Construir um Sistema de Integridade Pública; Reforçar a integridade, Transparência e Combate à corrupção na Administração Pública e Reforçar e capacitar as estruturas e mecanismos de prevenção, dissuasão e combate a corrupção. Através do componente 4 pretende-se Aprofundar a simplificação de processos e procedimentos; Promover a integração da prestação de serviços; Definir e monitorar compromissos de desempenho dos serviços e Avaliar a prestação de serviços através dos seus utilizadores. Por seu turno, o componente transversal A prevê Promover a aproximação entre os Órgãos Centrais e Locais através das TICs; Reforçar a utilização das tecnologias de informação e comunicação; Garantir a integração e partilha de dados e conhecimento e Facilitar a prestação de serviços, agilizando e simplificando processos e procedimentos.

1.2. Apresentação do problema de pesquisa

A década de 70 á 80, foi o período em que o tema de Reforma do Sector Público (RSP), despoletou a atenção de políticos e formuladores de políticas em todo o mundo. Rapidamente os governos se alinharam em torno de um interesse global em reformar, reorganizar e reinventar os aparatos burocráticos, visando fundamentalmente a elevação da performance através dos princípios de *cost less and work better*¹ (Rezende 2004). Desta forma, as reformas introduzidas, visavam reduzir os gastos do sector público, desburocratizar a Administração Pública (AP), tornando a estrutura do estado mais descentralizada, transparente e acessível.

Moçambique, não ficou alheio ao processo de reformar a Administração Pública, daí que o Estado Moçambicano tem vindo a implementar medidas centradas na racionalização dos serviços, boa governação, transparência administrativa, combate à corrupção com recurso a incorporação das novas TICs no processo de prestação de serviços públicos.

No âmbito dessas reformas, destaca-se a Reforma Tributária que culminou com a criação do *e-tributação*, uma plataforma de modernização dos Serviços Tributários adoptada pela Autoridade Tributária (AT), composta por quatro módulos, a saber: um módulo de Registo de NUIT (RN), módulo de Receitas do Estado (RE), módulo de Apoio á Gestão (AG) e pelo módulo de Rede de Cobranças (RC). Este último permite a gestão, e controlo de cobrança, arrecadação e recolha para a Conta Única do Tesouro (CUT) de todas as receitas do Estado cuja arrecadação e cobrança dos Impostos e outras Taxas é directamente efectuada por meio de depósitos bancários nos diversos Bancos Comerciais, enviando desse modo o pagamento em valores monetários físicos á boca do caixa nas recebedorias ou nas Direcções das Áreas Fiscais (DAF), facto que permite maior transparências na gestão das Receitas Públicas.

A criação das condições para que os pagamentos das taxas sejam efectuados directamente pelos cidadãos através de depósito bancário visa essencialmente a simplificação, racionalização de processos com vista a garantir maior celeridade e flexibilidade na prestação de serviço público e acima de tudo ao combate a corrupção, visto que a corrupção continua a prosperar em Moçambique, não apenas aos níveis políticos mais altos, mas também, nos níveis mais baixos,

¹ Significa custar menos e funcionar melhor

designadamente a “pequena corrupção” que tem em grande medida assolado quase todo o sector público (MARP, 2018).

É neste contexto que em 2016, os serviços de Registos e Notariado do Ministério da Justiça, Assuntos Constitucionais e Religiosos introduziu o sistema de pagamento via bancária, tomando como ponto de partida na fase piloto a 1ª Conservatória da Cidade de Maputo através do sistema de caixa bancária instalada no recinto da conservatória, pertencente ao *Moza Banco*, onde o cidadão deposita o valor correspondente ao serviço solicitado e por sua vez emite-se um recibo a ser entregue ao funcionário da Conservatória para dar seguimento.

Contudo, uma pesquisa realizada pelo CIP (2021), sugere que mesmo com a introdução da medida estabelecida no decreto 30/2001 de 15 de Outubro, no seu art. 11 do capítulo II-Princípios da actuação da Administração Pública, designadamente o princípio da celeridade dos procedimentos da administração, e art.57; n.3.: do dispositivo supra citado, sobre recibos: os serviços da Administração Pública devem criar condições para que os pagamentos das taxas sejam efectuados directamente pelos cidadãos através de depósito bancário. Entretanto, os utentes são constantemente cobrados valores monetários a porta, seja manualmente para que seus expedientes sejam tramitados de forma célere, o que configura como sendo prática contrária ao espírito legal ou seja, acto de corrupção.

1.2.1. Questão de partida

Até que ponto o Pagamento de Serviços de Registos Civil e Notariado através do depósito bancário contribui para o combate à pequena corrupção?

1.3.Objectivos

No contexto do problema formulado, foram definidos os seguintes objectivos:

1.3.1. Geral

Avaliar o impacto da adopção do sistema do pagamento de serviços nos registos e notariado via depósitos bancários no combate à pequena corrupção no Registo Civil da 1ª Conservatória da Cidade de Maputo.

1.3.2. Específicos

- *Identificar os tipos de sistemas de instituições na prestação de serviços públicos;*
- *Descrever o contributo do sistema de pagamentos de serviços de registo Civil e Notariado;*
- *Aferir os constrangimentos resultantes do sistema de pagamentos de serviços nos registos e notariado na 1ª Conservatória da Cidade de Maputo.*

1.4. Hipóteses

H1: O Sistema de Pagamento de Serviços de Registos Civil e Notariado feito através do depósito bancário ao reduzir o contacto directo entre os funcionários e os utentes permite o combate á pequena corrupção.

1.5. Justificativa e Relevância da Pesquisa

A actualidade da discussão do tema em questão, bem como a sua pertinência no contexto académico, já são factores que contribuem para o tornar relevante e motivante. Um outro factor que confere relevo a esta pesquisa prende-se com a tomada de consciência do facto de que uma gestão mais eficaz do pessoal em domínios tais como remuneração, condições de trabalho, cultura organizacional e satisfação profissional se traduzirão numa melhoria da eficácia e da eficiência.

No tocante a melhoria da prestação de serviços públicos, como um problema que administração pública vem enfrentando, embora o tema já esteja amplamente analisado na literatura, a existência de estudos na vertente da adopção de sistemas informatizados (informatização da prestação de serviços na administração pública), seja a adopção de sistemas informatizados na prestação de serviços públicos, si entendida como aquela entidade que busca a satisfação das necessidades colectivas.

Do ponto de vista teórico, a opção recaiu para a teoria sistémica, pelas seguintes razões : sendo que a abordagem sistémica vê as organizações como organismos vivos e que as mesmas sofrem influência do meio aonde estão inseridas, e olhando para o contexto das reformas no sector público, reformas entendidas como processo de mudanças/ modernização do sector público, decorrente das contestações por parte dos utentes da melhoria da prestação serviços de melhor qualidade (ERDAP 2012-2025: Componente TransversalA: Modernização Tecnológica e Inovação). Em síntese, é no contexto de mudanças, no sentido de dar respostas aos inputs dos utentes que a teoria sistémica como sistema aberto que recebe inputs externos quando internos, que julgamos de extrema importancia para ajudar a explicar o fenómeno ora em analise.

Por último, a escolha do sector da Justiça, especialmente a 1ª Conservatória do Registo Civil de Maputo, justifica-se pela acessibilidade de informação, por outro lado, por esta ter sido a repartição a beneficiar deste sistema no sector da justiça moçambicano.

CAPÍTULO II: REFERÊNCIAL TEÓRICO E CONCEPTUAL

2.Enquadramento Teórico

De acordo com Marconi e Lakatos (2003), a finalidade de uma pesquisa científica não é apenas um relatório ou descrição de factos levantados empiricamente, mas o desenvolvimento de um carácter interpretativo no que se refere aos dados obtidos. Nesta conformidade, os autores defendem que é imprescindível correlacionar a pesquisa com um determinado universo teórico, optando-se por modelo teórico que serve de base para a interpretação do significado dos factos colhidos ou levantados. Neste contexto, para o presente trabalho, uma das teorias que melhor se adequa para analisar o impacto a adopção do sistema de pagamentos dos serviços prestados na conservatória é a Teoria Sistemica.

2.1.Teória Sistemica

O estudo sobre o funcionamento das organizações tem sido objecto de análise de muitos estudos, cujo estudos resultam em teorias e conceitos na busca de conhecer e propor melhorias às organizações.

De entre varias teorias, ressalta a abordagem sistematica, que segundo Kruglianskas e Giovannini (2004), afirmam que Sistema é entendido como um todo formado pela interação de um conjunto de agentes e recursos. Este todo possui uma fronteira que separa em certa medida do ambiente externo. Esta fronteira tem uma permeabilidade selectiva que visa controlar a forma como o ambiente influencia o sistema e, desta forma, preservar a identidade do sistema.

Portanto, as organizações são vistas como um sistema aberto que troca recursos e informações com o ambiente. O sistema busca recursos e informações no ambiente externo, processa-os de acordo com seus objectivos e devolve recursos e informações para o ambiente. A ideia de sistema também inclui o conceito de que em função das interações entre seus agentes e recursos, o todo é diferente da simples soma das partes.

De acordo com Bateman (1998), até meados de 1960, acreditava-se que as organizações eram apenas sistemas fechados, somente com o surgimento da teoria sistematica foi que as organizações passaram a ser vistas como sistemas abertos que precisam se adaptar a condições externas

mutantes para desempenhar seu papel, ter sucesso e até sobreviver ao longo do tempo, de forma eficaz.

Um sistema fechado não interage com o ambiente externo. Embora poucos sistemas realmente assumem essa forma, algumas das abordagens clássicas realmente trataram as organizações como sistemas fechados. A suposição era de que, se os administradores aperfeiçoassem os processos internos, as organizações teriam sucesso.

Entretanto, todas as organizações são claramente sistemas abertos, dependendo de insumos que provêm do mundo externo, como matérias-primas, recursos humanos e capital e de resultados para o mundo externo que atendem as necessidades do mercado por bens e serviços.

Para Santaella e Vieira (2008), os conceitos de sistema fechado e sistema aberto remetem-nos a ideia da ausência da comunicação, de interação ou de conexão com o ambiente (sistema fechado). Em contraposição, Morin (2008) afirma que no sistema fechado não há fonte energética nem material exterior a ele próprio. O autor dá como exemplo de sistema fechado uma pedra ou uma mesa que está em estado de equilíbrio onde não há troca de matéria nem de energia com o exterior sendo esta nula.

Na mesma senda de pensamento, Vasconcellos (2009), afirma que: o sistema fechado seria fechado aos inputs de matéria, mas seria aberto a inputs de energia, como no caso da biosfera ou de um ovo. E os sistemas abertos seriam abertos tanto a um quanto a outro tipo de inputs, como nos casos de uma chama ou de um organismo vivo.

Ainda a respeito dos sistemas fechados e abertos, Bertalanffy (2008), abordou o assunto, esclarecendo que sistemas fechados são aqueles considerados isolados do seu ambiente, e sistemas abertos são aqueles que possuem, continuamente, fluxos de entrada e de saída e que se conservam "mediante a construção e a decomposição de componentes. O autor diz que o sistema é fechado quando não há nenhuma entrada ou saída de material dele, e é aberto se houver importação e exportação de matérias. O sistema aberto define-se como um sistema em troca de matérias com seu ambiente, apresentando importação e exportação, construção e demolição dos materiais que o compõem" (idem).

Em síntese a teoria sistêmica traduz a ideia de que as organizações sofrem influência do meio aonde estão inseridas, gerando sinergia entre estas e o ambiente por forma a atingir seus objetivos.

CAPÍTULO III: CONCEPTUALIZAÇÃO E REVISÃO DE LITERATURA

3.1. Conceitos Essenciais

De acordo com Quivy e Campenhoud (2003), a fase de elaboração dos conceitos constitui uma das dimensões principais da construção do modelo de análise. Contudo, os conceitos por si só revelam-se insuficientes; sendo que devem estar associados às hipóteses, as quais se devem apresentar sob a forma de proposições de resposta às perguntas do investigador. São assim na perspectiva dos autores atrás citados, respostas provisórias, que no decorrer da investigação, devem ser adequadamente exploradas, analisadas, permitindo no final da investigação apurar a sua veracidade ou não.

Desta feita, os conceitos essenciais do modelo aplicado neste estudo são: Serviços Públicos, Registo civil e Corrupção, porém,

será necessário trazer alguns conceitos a estes correlacionados com vista a alargar o campo de percepção do objecto em análise. Posto isto, vão definir-se em seguida cada um destes conceitos.

3.1.1. Serviços Públicos

Antes de mais importa esclarecer alguns conceitos sobre os “Serviços”. A esse respeito, Lovelock e Wirtz (2007), apontam que os serviços são desempenhos, acções e esforços. Assim, têm características que os tornam únicos e bem diferentes dos bens. A primeira característica que os define é a intangibilidade. Os serviços não podem ser vistos, sentidos, degustados ou tocados da mesma forma que os bens tangíveis.

Trata-se de uma experiência e como tal, é intangível e avaliada subjectivamente. Outra das características apontadas por Lovelock e Wirtz (op. cit) que define os serviços é a sua inseparabilidade. Diz respeito à conexão física do provedor de serviços com o serviço prestado, bem como o envolvimento do “cliente” e de terceiros (outros clientes) no processo de produção do serviço. Os serviços caracterizam-se também pela heterogeneidade, o que torna impossível quase que por definição, que uma operação de serviços alcance 100% de perfeita qualidade continuamente. Isto significa que não existe a possibilidade de controlar a qualidade do serviço antes que ele chegue ao “cliente”. Por fim os autores apresentam a última característica dos

“Serviços”, onde referem que estes não podem ser armazenados em *stock*, assim os que não são vendidos quando disponíveis deixam de existir. Um serviço não pode ser separado no tempo e no espaço, ou seja, é consumido no local da produção (Lovelock e Wirtz, 2007).

No que respeita ao conceito dos serviços públicos, Hely Meirelles refere que é definido como sendo todo aquele prestado pela Administração ou por seus delegados, sob normas e controle estatais, para satisfazer necessidades essenciais ou secundárias da colectividade ou simples conveniências do Estado” (Meirelles 2002).

As definições acima expostas concordam que os serviços públicos são prestados pelas entidades estatais (administração ou pessoa colectiva pública), mas percebe-se que Meirelles concebeu uma definição mais generalista, enquanto Amaral concebeu uma definição restrita às estruturas internas das pessoas colectivas públicas e as suas respectivas finalidades. Assim, para o presente estudo, entende-se serviços públicos como um conjunto de organizações que executam as atribuições dos órgãos da Administração Pública sob a sua respectiva autoridade.

Partindo do pressuposto de que o registo civil é um serviço público, então, torna-se pertinente esclarecer sobre o que se entende por registo civil.

3.1.2. Registo Civil

Segundo Jembi (2014), Registo Civil é o sistema com o qual o governo regista os eventos vitais de seus cidadãos e tem como objectivo principal a criação de documentos legais que são usados para estabelecer e proteger os direitos civis dos indivíduos.

Daqui resulta que o Registo Civil é executado pelo Governo e suas instituições, visando essencialmente recolher todos os actos que afectem o estado civil das pessoas. Sendo da competência exclusiva do Estado, o registo civil é feito directamente pelo Ministério da Justiça, Assuntos Constitucionais e Religiosos especificamente pela Direcção dos Registos e Notariado.

O Registo Civil é obrigatório e tem por objecto o registo de eventos vitais decorrentes da vida dos cidadãos de um país, e é realizado consoante o estabelecido pelo Código do Registo Civil, aprovado pela Lei n.º 12/2004, de 8 de Dezembro.

De acordo com o referido código, o registo civil tem por objecto os seguintes factos:

- O nascimento;
- A filiação;
- A adoção;
- O casamento;
- As convenções antenupciais e as alterações, na constância do casamento, do regime de bens convencionados ou legalmente fixados;
- O óbito;
- A emancipação;
- A regulação do exercício do poder parental, sua alteração e cessação;
- A inibição ou suspensão do poder parental e as providências limitativas desse poder;
- A interdição e a inabilitação definitivas, a tutela de menores ou interditos, a administração de bens de menores e a curatela de inabilitados;
- A curadoria provisória ou definitiva de ausentes e a morte presumidas;
- Os que determinem a modificação ou extinção de qualquer dos factos indicados e os que decorram de imposição legal.

3.1.3. Corrupção

De acordo com Doig & Theobald (2000), a corrupção assume várias formas e pode ser categorizada em três (3) tipos nomeadamente: a *captura do Estado*, a *patronagem e o nepotismo* e a *corrupção administrativa*. O primeiro tipo corresponde á corrupção política ou *grande corrupção* e ocorre quando os políticos e os decisores nomeadamente: chefes de Estado, Ministros e outros oficiais do Governo investidos da capacidade de formular, estabelecer e implementar leis em nome do povo, tornam-se, eles próprios, corruptos. Este tipo de corrupção, lida com indivíduos situados em altas esferas do poder, os quais exploram as suas posições para extraírem subornos das corporações nacionais e internacionais, apropriando-se dos *pay-offs* de contractos, desviando largos montantes do dinheiro público para contas bancárias localizadas geralmente no exterior.

O segundo tipo de corrupção existente na literatura consultada refere á *patronagem e nepotismo*, trata-se de um tipo de corrupção rotulado ao favoritismo, consubstanciando-se na relação de troca

de interesses ou favores por parte daqueles que estão no poder em troca de apoio político. A este tipo de corrupção, estabelece-se pela concessão de favores pessoais, a atribuição de contractos sem concurso, ou a nomeação para cargos públicos de pessoas não merecedoras. (MARF, 2010).

No que respeita á corrupção burocrática ou administrativa (*a pequena corrupção*), que é o foco para análise no presente trabalho, Andving *et al* (2000) referem que este tipo ocorre na Administração Pública no momento da implementação das políticas. É chamada de corrupção de nível baixo, rotineira ou de rua pelo facto dos cidadãos se depararem diariamente com a mesma na Administração Pública, nos hospitais, escolas, (BAU) balcão de atendimento unico, polícia, alfândegas, autoridades fiscais, serviços de notariado, etc.

Rose-Ackerman (1978) defende que a corrupção burocrática está relacionada à percepção, pelos burocratas, de que o Estado pode se tornar uma fonte de renda proveniente da venda de serviços públicos.

3.2. Revisão da Literatura

Nesta parte do trabalho, o foco estará na apresentação dos principais estudos realizados ao nível do contexto nacional e internacional sobre a modernização e inovação na Administração Pública efectivados no âmbito de combate á pequena corrupção e igualmente serão apresentados ainda neste capítulo os estudos realizados por diversos autores sobre o impacto da automatização de pagamento de Serviços Públicos como mecanismos de Combate à Pequena Corrupção.

O tema modernização e inovação tornaram-se bastante relevante para a Administração Pública (AP) durante as reformas defendidas pelo *New Public Management* (NPM). Há reconhecimento de que se trata de um imperativo para a reinvenção do Estado, na medida em que a utilização de soluções de simplificação e racionalização de processos através da incorporação das Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs) pode ser factor de redução do gasto público e desburocratização de procedimentos e consequente combate aos casos de pequena corrupção.

De acordo com a observação de Cristóvam *et al.* (2020), a aplicação de Tecnologias na actuação estatal visa a melhor gestão dos serviços e da Gestão Pública em geral. Acrescenta o autor que essa actuação, comumente designada por “*e-Governança*” tem como áreas:

- (i) *e-Administração Pública*, que pressupõe a melhoria dos processos governamentais e do trabalho interno do sector público com a utilização das TICs;
- (ii) *e-Serviços Públicos*, que têm como objectivo a melhoria na prestação de serviços ao cidadão; e
- (iii) *e-Democracia*, que visa maior e mais activa participação do cidadão, por meio do uso das tecnologias de informação e comunicação no processo democrático.

Ao analisar a importância e a necessidade de introduzir na governação mecanismos de modernização e inovação nos serviços públicos, através da incorporação das Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs) acredita-se que através dessas ferramentas pode-se contribuir para uma boa prestação de serviços públicos ao cidadão. Gouveia (2004), advoga que a Administração Pública necessita obrigatoriamente de aproveitar a oportunidade que as TICs oferecem para se modernizar e oferecer serviços públicos mais eficientes, menos burocratizados e de melhor qualidade.

Em Moçambique bem como em outros países, a contínua preocupação com a melhoria da qualidade de provisão de bens e serviços públicos aos cidadãos e de combate a corrupção, tem vindo a pressionar o governo a implementar reformas administrativas em muitas áreas do sector público, incluindo nos serviços notariais e de registos, sendo que, uma das formas que as Organizações Públicas encontraram para levar a cabo estas reformas foi a incorporação das tecnologias de informação e comunicação para a prestação de Serviços Públicos (SP). Trata-se de uma medida inserida no contexto de reforma do Sector Público, que visa essencialmente a alcançar a *performance*, aumentar a produtividade; melhorar a articulação e a integração dos serviços públicos; aumentar a transparência; melhorar o relacionamento do SP com os cidadãos, permitindo a diminuição do tempo de espera nas filas, entre outros benefícios (MARF, 2018).

Apenas a título ilustrativo, sobre os recentes contornos da incorporação das TICs no SP em Moçambique, ainda que se possa dizer tímida, cumpre-nos registar alguns exemplos sobre a utilização das TICs para o enfrentamento do quadro da pandemia gerado pelo novo coronavírus (Covid-19), onde para evitar aglomeração de utentes foram disponibilizados alguns serviços por meio de *internet* como consulta e emissão da declaração do Número Único de Identificação

Tributária (NUIT), emissão de guias de pagamentos das contribuições sociais no Instituto Nacional de Segurança Social (INSS), consultas das multas de carta de condução, marcação para atendimento ou mesmo atendimento virtual, solicitação para emissão de documentos no registo académico da Universidade Eduardo Mondlane (UEM) entre outras medidas. Trata-se de medidas que para além de garantir maior eficiência e eficácia na provisão de Serviços Públicos, evita contactos directos entre os funcionários e os utentes, garantindo mais transparência no processo de pagamento das respectivas taxas caso essas existam.

Como já referimos, a modernização da AP visa em última instância a simplificação e racionalização de processos com vista a garantir maior celeridade e flexibilidade na prestação de Serviço Público e acima de tudo ao combate corrupção, visto que a corrupção continua a prosperar em Moçambique, não apenas aos níveis políticos mais altos, mas também em forma da chamada “*pequena corrupção*” que tem em grande medida assolado quase todo o sector público (MARF, 2018).

A literatura está repleta de debates sobre os efeitos da corrupção. Embora tais efeitos sejam vistos maioritariamente como nocivos ao desenvolvimento, alguns autores, tais como Rahman, Kisunko e Kapoor (2000), reconhecendo que a corrupção é um problema, trazem uma abordagem diferente e vêem a corrupção como benéfica e como uma oportunidade que traz benefícios económicos, políticos e sociais para a sociedade, pois acreditam que haveria a introdução por meio de *Speed money*², da racionalidade do mercado das acções do Estado, cuja rigidez burocrática seria minimizada, provocando uma melhoria na eficiência. Esses autores acrescentam que a corrupção, em última instância, contribuiria até para a própria estabilidade política, dado que permitiria o acesso de minorias às instituições políticas. Os defensores dessa tese, para elaborar seus pensamentos sobre os efeitos positivos da corrupção partindo dos pressupostos semelhantes aos apresentados por Mandevile (1994) *apud* Melo (2010), para o qual, *certos vícios numa sociedade, possuem uma relativa utilidade e seus custos se justificam pelos benefícios que proporcionam*. Sob este aspecto, a corrupção não deixa de ser um problema, mas contém aspectos que podem ser positivos. Para os defensores dessa linha de pensamento, a corrupção

² Refere-se ao que Wei *et al* (2000) chamaram de *grease-money* que exerceria esta função facilitadora.

serve como lubrificante que pode em boa medida, desemperrar as engrenagens de uma máquina burocrática com excessos de regulação, tornando-a menos inerte.

Por seu turno, Nye (1967) *apud* Melo (op. cit), também sugere que a corrupção traz consigo benefícios relacionados ao desenvolvimento económico, á integração Nacional e á capacidade governativa, na medida em que incentiva o empreendedorismo, pelo facto de os grupos minoritários discriminados ou mesmo impossibilitados de agir á conta do modelo burocrático, passariam a ter, nesse instrumento, uma forma de esquivar-se de suas dificuldades de acesso. O autor para defender a sua tese, partiu da ideia de que as burocracias exageradamente rígidas dificultam de alguma medida, iniciativas dos agentes económicas. Neste sentido, a flexibilização dessa burocracia poderia ser atingida por meio da corrupção, uma vez ela criaria benefícios concentrados para o agente do estado, que por sua vez, poderia atender eficientemente á demanda externa, fugindo do rigor burocrático (Nye, *op. cit*).

O pensamento supra-apresentado é também comungado por Ribeiro (2005), onde refere que na esfera económica a corrupção permitiria contornar o excesso de regulação e acelerar procedimentos. O título ilustrativo, uma empresa em busca de uma licença para comerciar poderia, por exemplo, reduzir os seus custos e aumentar a eficiência pagando ao agente do governo um valor para acelerar o processo de expedição desta licença. Assim, a corrupção também funcionaria como um incentivo de produtividade aos agentes públicos.

Em contraste aos argumentos acima apresentados, ao qual não alinhamos, há uma corrente de teóricos que enfatizam as consequências negativas da corrupção, destacando prejuízos para a sociedade, a eficácia burocrática, a diminuição dos investimentos públicos e falta de confiança do mercado, o que geraria dificuldades para o desenvolvimento económico e social (Shleifer & Vishny (1993) & Mauro (1995)).

Para entender o problema das consequências negativas da corrupção, pode-se tomar como exemplo o caso das dívidas ocultas despoletadas nos finais de ano 2016 em Moçambique, onde cerca de 19 arguidos, incluindo funcionários seniores do Governo foram acusados de terem lesado o Estado em cerca de 2.2 Mil Milhões de dólares americanos, fundos desviados que poderiam beneficiar cidadãos. Igualmente pode-se ilustrar outros exemplos muito mediatizados

como é o caso do desvio dos fundos destinados a COVID-19, desvio de produtos destinados á população afectada pelo Ciclone Idai, etc.

Seligson (2002) é da opinião de que “países com elevado índice de corrupção sofrem de baixa confiança dos cidadãos nas instituições do Estado e no sistema político”. Para este autor a corrupção não afecta somente o desempenho do regime, ela também prejudica as relações interpessoais, pois, os indivíduos que foram expostos a situações em que tiveram que recorrer alguma prática de suborno são susceptíveis a uma baixa confiança interpessoal, e isso tem um impacto na confiança política e do Governo.

Mignozzetti (2011) em sua análise sobre *o Impacto da Corrupção Sobre a Qualidade do Governo Democrático* no Brasil, observou que a corrupção afecta a igualdade, pois, nem todos os indivíduos tem mesma oportunidade em pagar subornos. Na sua vertente, estar-se-ia segregando os indivíduos em duas classes: os da alta classe, que são privilegiados pelo bem público, pois teriam como comprá-lo, e os de baixa classe, que, se já sofrem com baixa renda, ainda seriam afectados pela impossibilidade de usufruir do bem público. Acrescenta ainda que a competição também estaria limitada, pois alguns grupos poderiam usar a corrupção como uma fonte de vantagem comparativa, com relação a outros, e, então, a equidade na competição seria violada.

Em consequência da Revolução Tecnológica inaugurada no Século XXI e o surgimento de inúmeras tecnologias, capazes de contornar os efeitos maléficos resultantes das práticas de todo tipo de corrupção, vários académicos estão a apresentar possíveis soluções aos quais governos de todo mundo têm investido em novas ferramentas de comunicação a partir das novas tecnologias eletrônicas.

Especificamente, um estudo conduzido na Malásia por Koyuncu & Unver (2017), com o título: *Information and communication Technologies and corruption level: Empirical Evidence from panel data analysis*, cujo objectivo era de identificar os mecanismos de combate a corrupção através da utilização das TICs. Os autores da pesquisa concluíram que a utilização de TICs no processo de pagamento dos impostos, emolumentos e outras taxas, possibilitam o aumento da transparência e do controle da corrupção nas instituições públicas. Nesse sentido, a utilização e

massificação das TICs pode ajudar a diminuir o abuso do poder administrativo por funcionários do governo.

Por seu turno, dado ao impacto negativo da corrupção, Salam *et al* (2021) ao analisarem *The influence of ICT on the Control of Corruption*, verificaram que a implementação de pagamentos *online* funcionam como recursos para incentivar a transparência e promover um Governo aberto e ao mesmo tempo ajudam na redução da corrupção e do poder discricionário dos servidores. Finalmente, os resultados das pesquisas dos autores, mostram que é necessário o investimento em TICs acompanhadas de outras medidas como reformas legislativas e institucionais para ajudar a reduzir a corrupção.

Portanto, a partir do pressuposto de que ao reduzir o acesso directo dos funcionários as emoletos através do depósito bancário, isto é, através de pagamentos online, funciona como um mecanismo não apenas para promover a transparência como poderá contribuir para o combate a pequena corrupção.

CAPÍTULO IV: PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS E MODELO DE ANÁLISE

4. Metodologia

Neste capítulo irá apresentar-se a metodologia a adoptar na pesquisa, que servirá de base para, posteriormente, tentar comprovar todas as hipóteses e variáveis enunciadas no modelo teórico deste estudo.

A pesquisa qualitativa responde a questões muito particulares. Ela se preocupa, nas ciências sociais, com um nível de realidade que não pode ser quantificado, ou seja, ela trabalha com o universo de significados, motivos, aspirações, crenças, valores e atitudes, o que corresponde a um espaço mais profundo das relações dos processos e dos fenômenos que não podem ser reduzidos à operacionalização de variáveis.

No entanto, pesquisar sobre o tema da reforma, ou seja, o pesquisador procura aprofundar-se na compreensão e nas ações dos indivíduos ao invés de estatísticas, regras e outras generalizações, no que torna essa metodologia mais participativa e menos controlável, fazendo com que os sujeitos da pesquisa sintam-se mais a vontade ao descrever o que faz e como fazem.

De acordo com Trivinos (1987) considera a pesquisa qualitativa com apoio teórico na fenomenologia é essencialmente descritiva. Por isso não é vazia, mas coerente, lógica e consistente apoiada em base bibliográfica e pesquisa de campo, com intuito de alcançarmos nosso objetivo geral.

Sendo assim, por meio desse tipo de abordagem, podemos apresentar uma visão mais extensa das experiências sociais e culturais e das visões de mundo dos sujeitos da pesquisa. Por isso, Resende (2005) destaca a importância da pesquisa qualitativa: Trata-se de uma forma de pesquisa potencialmente emancipatória, uma vez que por meio dela as ciências críticas podem identificar estruturas de poder naturalizadas em um contexto sócio-histórico definido. Por isso a pesquisa qualitativa é essencial quando se pretende focar representações de mundo, relações sociais, identidades, ideologias ligadas a um meio social.

Por esse motivo a abordagem qualitativa se adéqua melhor nesse objecto em estudo, pois, ela busca levar em conta todas as considerações do fato ocorrido. Contudo, o método escolhido foi pesquisa de campo, pois foi preciso o deslocamento até onde se encontravam os sujeitos da pesquisa. Pois esse tipo de pesquisa foi a melhor que se adequou a execução do trabalho, através dele foi possível coletar dados reais referentes ao objeto em estudo diretamente no local onde sucedem os fatos.

De acordo com Marcony e Lakatos (2010), a pesquisa de campo é aquela utilizada com o objetivo de conseguir informações e/ou conhecimentos acerca de um problema, para o qual se procura uma resposta, ou de uma hipótese, que se queira comprovar, ou, ainda, de descobrir novos fenômenos ou as relações entre eles. Consistindo na observação de fatos e fenômenos tal como ocorrem espontaneamente, na coleta de dados a eles referentes e no registro de variáveis que se presumem relevantes, para analisálos.

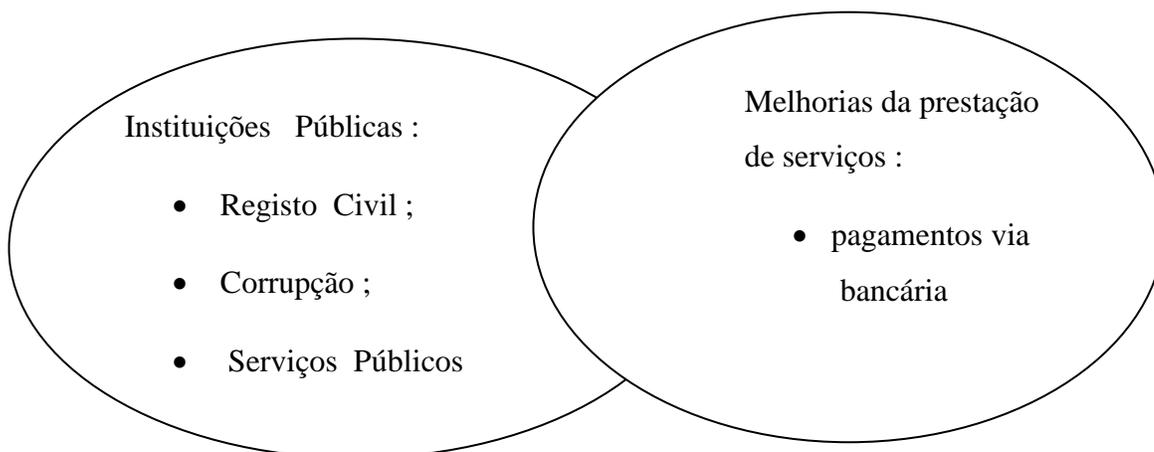
E nada melhor, do que presenciar de fato a realidade como ela é e estudar os indivíduos pessoalmente visando à compreensão de vários aspectos. E através da pesquisa de campo, foi possível coletar dados que foram muito relevantes para a pesquisa. Na primeira etapa a técnica desenvolvida foi à observação do tipo participante onde foi possível analisar como os servidores, e utentes utilizadores se comportaram no cotidiano diante do uso do novo sistema e seus interesses por esses recursos, ou seja, é uma forma de ocorrência espontânea dos fatos. Através dessa técnica promove uma facilidade ao pesquisador a identificar e obter dados para o objeto em estudo, orientado pelo comportamento do sujeito da pesquisa. Triviños (1987) afirma que “o pesquisador é uma pessoa que deseja conhecer aspectos da vida de outras pessoas. Estas, como todos os grupos humanos, têm seus próprios valores que podem ser muito diferentes dos valores dos pesquisadores”. Esse é um ponto muito importante, pois pode ser vital para o seu trabalho em estudo.

A segunda etapa consistiu na entrevista não estruturada, onde seu principal foco foi colectar informação sobre as experiências, ou seja, a vivência de seus entrevistados na vida cotidiana e social como cita Seráfico (1996):

Caracteriza-se pela total liberdade de o entrevistado prestar informações. Ao entrevistador cabe o papel de incentivar o informante, sem contudo, forçá-lo a responder ou a alterar suas respostas. E consiste também, em determinado período de tempo, das perguntas às mesmas pessoas, a fim de acompanhar a evolução das opiniões ou sentimentos, nesse intervalo temporal.

Portanto, através dessa técnica passa-se a conhecer melhor os sujeitos da pesquisa. Contudo, a amostra a usar neste estudo será uma amostra por acessibilidade ou por conveniência, caracterizada por Gil (1999, p. 104) como aquela em que o pesquisador selecciona os elementos a que tem acesso, admitindo que estes possam de alguma forma representar o universo. Este tipo de amostra aplica-se em estudos exploratórios ou qualitativos. Nesta perspectiva, dos (cem inquiridos (100), dos quais trinta funcionarios (30) de um total de 43, e setenta (70) utentes seleccionados tendo em conta o número de expedientes tramitados por dia, que perfazem um total de 120 expedientes, que fazem parte do universo, foram seleccionados cem (100) intencionalmente escolhidas tendo em conta os objectivos do estudo. Posto isto, e levando em linha de conta as características do processo de amostragem por conveniência, realizar-se-á o processo de amostragem recorrendo ao envio de questionários relacionado com este estudo a esta parcela de funcionários. O questionário aborda os entrevistados, por meio de tipos diferentes de perguntas fechadas e abertas (estas dirigidas para os funcionários e utentes da 1º conservatória). As perguntas do inquérito são gerais, sendo simples atingindo directamente os objectivos e perguntas de controlo para confirmação de alguns elementos. O corpo do questionário foi acompanhado de um texto com esclarecimentos quanto aos objectivos do inquérito e a forma de preenchimento e com a solicitação aos inquiridos para que em cada um dos itens relacionados respondessem assinalando com um (X) uma das opções. O questionário aplicado é composto por um total de 10 questões.

4.1. Modelo de análise



Fonte: adaptado pelo autor

Desta forma, para responder a questão de partida é necessário proceder a elaboração de um modelo de análise (Figura 1), que nos ajuda a enquadrar o tema, a precisar os conceitos que nos permitem prosseguir com esta investigação, para a obtenção dos resultados pretendidos.

No modelo de análise, estão presentes os 3 conceitos chave do estudo: (serviços públicos, registo civil e corrupção), assim como as relações entre estes e os restantes conceitos já abordados anteriormente. Será a partir deste modelo, com base nos indicadores disponíveis que estudaremos o " Sistema de Pagamentos dos Actos de Registos Civil via Depósitos Bancários no Combate à Pequena Corrupção no Sector Público" conforme o tema propõe.

Nisto, uma vez que as instituições públicas sofrem influência do meio externo que são as demandas dos utentes em serviços de melhor qualidade, estas vêm-se obrigadas a responder por meio da adopção de sistemas de informatização. Portanto, a relação existente entre as variáveis é de dependência na medida em que as instituições públicas (variável dependente) buscam a satisfação das necessidades colectivas, e os sistemas constituem um meio auxílio para o alcance de tais objectivos (variável independente).

CAPÍTULO V: APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

5.1. Breve apresentação do local do Estudo

O presente estudo foi conduzido na 1ª Conservatória do Registo Civil da Cidade Maputo. Esta conservatória foi criada em 1961 pelo Decreto n.º 43-899, de 14 de Setembro como Conservatória dos Registos de Lourenço Marques, cujo objectivo era de reorganizar os vários serviços de registo das províncias ultramarinas. No ano seguinte foi aprovada a Portaria n.º 19-532, de 30 de Novembro pela Direcção-Geral da Justiça do Ministério do Ultramar, ao qual, a Conservatória dos Registos de Lourenço Marques passou a ser designada de 1ª Conservatória do Registo Civil. Mas tarde, com a independência Nacional, a 1ª Conservatória do Registo Civil passou a designar-se 1ª Conservatória do Registo Civil de Maputo como resultado da Mudança do Nome da Cidade.

Actualmente, as Conservatórias do Registo Civil estão enquadradas no Ministério da Justiça, Assuntos Constitucionais e Religiosos (MINJACR), especificamente na Direcção Nacional dos Registos e Notariado. A estas instituições é incumbida a responsabilidade da prestação dos Serviços Registrais relativos a pessoa individualmente constituída, que ocorrem na República de Moçambique, qualquer que seja a nacionalidade dos indivíduos a quem respeitem, com as limitações impostas por lei.

A Direcção Nacional de Registos e Notariado que tutela as Conservatórias, têm a função de organizar, coordenar e controlar as actividades de Registo Civil, Registo Predial, Registo das Entidades Legais, Registo de Automóvel, Registo de Nacionalidade, Registo Criminal, os Serviços de notariado e demais actividades de registo, conforme previsto na lei nº 12/2004 de 08 de Dezembro, que aprova o Código de Registo Civil.

Para o desempenho cabal das suas funções, a Direcção Nacional de Registos e Notariado, órgão que tutela os serviços de Registo Civil, estrutura-se em: Conservatórias de registos Centrais, Repartição Central do Registo Criminal, Departamento do Registos e Notariado, Departamento de Sistema de Informação de Registos e Notariado, Repartição de Recursos Humanos, Repartição de Contabilidade e Repartição de Apoio Geral.

A 1ª Conservatória do Registo Civil de Maputo surgiu em 1961, como Conservatória dos Registos de Lourenço Marques, no âmbito do Decreto n.º 43-899, de 14 de Setembro de 1961, que reorganiza os vários serviços de registo das províncias ultramarinas.

Com a aprovação da Portaria n.º 19-532, de 30 de Novembro de 1962, da Direcção-Geral da Justiça do Ministério do Ultramar, a Conservatória dos Registos de Lourenço Marques passou a ser designada de 1ª Conservatória do Registo Civil, dando abertura para a existência da 2ª Conservatória do Registo Civil.

Após a independência, com a mudança da designação de Lourenço Marques para Maputo, a 1ª Conservatória também passou a ser designada de 1ª Conservatória do Registo Civil de Maputo, até aos dias de hoje.

A 1ª Conservatória do Registo Civil de Maputo localiza-se no Bairro da Malhangalene “A”, na Av. Karl Marx n.º 1547-R/C. Em termos de organização, ela encontra-se estruturada em sectores, nomeadamente: direcção, composta por uma directora e duas conservadoras; secretaria; contabilidade; sector técnico; sector informático; sector de casamento; processos administrativos; sector de nascimento e óbito; limpezas; e Postos. Ela conta com um total de 43 funcionários, sendo 15 homens e 28 mulheres.

5.2. Procedimentos para Tramitação dos Actos de Registo Civil

Antes da introdução do sistema de pagamento através dos quiosques instalados nas conservatórias do Notariado e do Registo Civil, a tramitação de todos os actos obedecia um processo que era feito manualmente no balcão por um funcionário dos serviços designado para o efeito.

O utente dirigia-se até ao balcão e informava os actos ou documentos pretendidos e na sequência o funcionário informava o valor dos emolumentos respectivos, registando no livro específico as entradas dos numerários onde é feita uma conferência em função do que ficou registado no referido livro. Após a conferência junto do responsável pela contabilidade, o valor era depositado no dia seguinte ao banco. Estes procedimentos desde a recepção do espediente até o fornecimento de informação por parte do agente relativamente ao valor dos emolumentos proporcionavam

desvio de fundos uma vez que não havia um sistema de control rígido por forma a controlar tal recepção. O funcionário tinha espaço para decidir o destino final a dar ao valor.

De salientar que, em função do tempo para a entrega dos actos ou documentos solicitados, o utente era informado acerca do dia do levantamento, bastando para tal exhibir um comprovativo do pagamento, facto que precipitava a ocorrência de esquemas de negociatas entre os utentes e os funcionários para a flexibilização na tramitação dos documentos solicitados.

Em 2016, a tabela de emolumentos dos actos de Registo Civil, foi actualizada pelo Diploma Ministerial nº 2/2016, de 6 de Janeiro por se considerarem desajustados em virtude da depreciação do metical ao longo do tempo. Entretanto, para garantir maior aproveitamento das receitas provenientes da actualização do referido Diploma Ministerial, em 2018 os serviços de Registos e Notariado do MJACR começaram a exigir que todos pagamentos passassem a ser efectuados via banco e por isso houve redesenho de processos, o que permitiu a incorporação das TICs no âmbito das reformas em curso na Administração Pública.

Com estas medidas, o utente é actualmente direccionado ao balcão e informa o serviço que pretende e de seguida preenche um formulário e na sequência é encaminhado para seleccionar o serviço pretendido e de seguida efectua o respectivo pagamento nos quiosques existentes nos serviços e estes geram automaticamente um recibo com a indicação do serviço solicitado, montante pago e indicação de uma nota de crédito (caso existam trocos) e depois o utente é novamente informado que deveria retornar em um dia indicado para o levantamento do documento solicitado.

Resumidamente o utente após informar o serviço que solicita é encaminhado ao balcão virtual pertencente ao *Moza* banco, e de seguida é convidado para seleccionar o acto ou o documento que pretende tramitar. Depois é remetido a uma janela para a confirmação do pedido com a indicação do valor a ser pago, efectua o pagamento devido e por fim é gerado um comprovativo a ser apresentado aos funcionários para seguimento do pedido.

5.3. Efeitos da Contribuição do Sistema de Pagamentos de Serviços de Registo e Notariado no Combate à Pequena Corrupção no Sector Público

O combate à corrupção aproxima o Estado de alcançar a efectividade, qualidade de serviços públicos ofertados e eficiência de políticas públicas com a melhor optimização dos recursos. Para que tal situação ocorra, o Estado precisa adoptar um conjunto de mecanismos capazes de evitar a captura do erário público. Tais mecanismos consubstanciam na aplicação de novas TICs para o sector público.

Antes da introdução das TICs no sector do Registo Civil, os casos de pequena corrupção manifestavam-se pelo suborno para a facilitação da tramitação dos documentos por um lado, e por outro lado, os emolumentos não eram devidamente canalizados aos cofres do Estado devido ao deficiente sistema de *accountability* dos referidos emolumentos e de outras taxas resultantes da prestação de Serviços Públicos.

TABELA 1 : Actos praticados no periodo 2013-2022

Total dos Actos	Ano	Receita
37.208	2016	5.333.440
37.405	2017	5.442.485
36.424	2018	5.548.765
35.235	2019	5.241.687.50
34.327	2020	4.654.730

Fonte : 1ª CRCCM

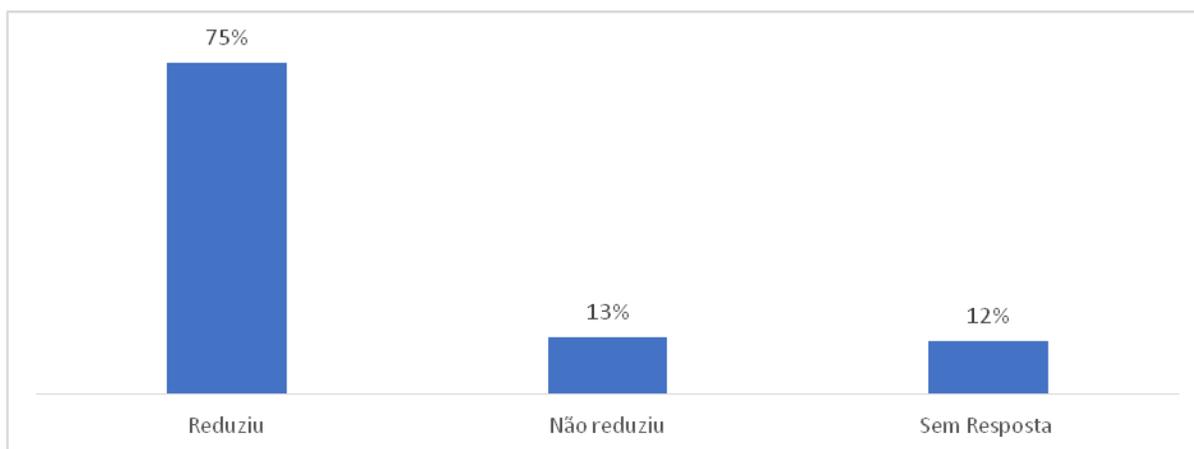
Conforme ilustra a tabela acima, as receitas do período em análise mostram que houve uma queda de receitas gradual após a introdução do sistema automático.

Questionamos aos nossos entrevistados sobre quais seriam as possíveis razões que estariam por detraz do alto nível de corrupção na 1º Conservatória do Registo Civil da Cidade de Maputo, ao

que nos foi dito que esta derivava, em alguns casos da falta de um sistema de control e monitoria rígrado por um lado, por outro lado, era uma questão ética por parte de alguns funcionários. No entanto importa referir que, a queda na arrecadação de receitas esta relacionado a osciliação do sistema que fica longas horas sem sinal de internet.

O gráfico abaixo ilustra os efeitos da automatização de pagamentos de serviços de registo e notariado no combate à pequena corrupção no sector público.

Gráfico 1: Níveis de corrupção no sector do Registo Civil



Fonte: elaborado pelo autor de acordo com os resultados do campo

Conforme ilustra o gráfico nº 1, cerca de 75% dos utentes, quando inquiridos, foram unanimes em assinalar que, com a introdução do sistema de depósitos bancários, reduziram os casos de pequena corrupção na instituição, visto que já não há espaços de negociatas entre os funcionários e os utentes, não obstante, alguns utentes apontaram que verificaram algumas situações em que os processos de outros utentes eram mais prioritários em detrimento dos outros, o que nos revela que ainda existem pequenas situações em que os funcionários e alguns utentes negociam prioridade e flexibilidade no atendimento. Entretanto, 13% dos inquiridos afirma que a corrupção não reduziu e que o sistema automatizado não trouxe grandes mudanças, e que estas apenas verificam-se a nível de procedimentos. Já os restantes 12% preferiram não responder a questão.

Recorrendo a teoria sistémica, percebe-se que as instituições públicas sofrem de facto a influência do meio externo, uma vez que estas procuram responder às necessidades dos utentes por meio de adopção de mecanismos de modernização dos serviços, por outro lado responde à questão do combate à corrupção que é um mal que prejudica a sociedade em geral.

Neste sentido, os resultados deste estudo sugerem que a medida é bastante útil e ajuda a combater casos de pequena corrupção porque reduziu o contacto directo entre os funcionários e os utentes durante a tramitação dos documentos, tornando o suborno e outras práticas corruptas mais difíceis de ocorrerem, por outro lado, reduz o tempo de atendimento, no entanto ainda persistem alguns desafios que se ignorados podem comprometer a inovação porque a medida que o sistema «congela» ou oscila, ou outros erros, os utentes levarão mais tempo para serem atendidos e as filas vão se tornando mais longas.

5.4. Constrangimentos Resultantes de Pagamentos via Depósitos Bancários

Não obstante as melhorias resultantes da aplicação das TICs no sector do Registo Civil, tem-se verificado alguns constrangimentos de ordem adversa, que afectam de forma particular aos utentes. Tais constrangimentos consubstanciam-se às vezes pela falha no sistema ao qual fica indisponível para o pagamento dos serviços solicitados, o que de certa forma, leva os funcionários a recorrer ao sistema antigo (cobrança manual), facto este que pode ocasionar o desvio dos emolumentos. Outro constrangimento verificado está relacionado com a falta de trocos, o que exige dos utentes esforços adicionais no sentido de se dirigirem ao balcão do *Moza* Banco para reclamar os seus trocos.

[...]“A este respeito, a solução seria ter os quiosques a funcionar em pleno 24 horas por dia sem oscilação do sistema e as plataformas digitais tais como: m-pesa, e-mola m-kesh, conta móvel, assim sendo poderia-se evitar os desvios de valores pelos funcionários e melhorar a arrecadação da receita do Estado”[...]”⁴.

De forma a compreender melhor estes aspectos, procuramos aferir junto dos técnicos afectos aos serviços de notariado da 1ª conservatória, sobre os constrangimentos e desafios que têm-se verificado, desde a introdução da automatização de pagamentos e ao mesmo tempo saber como estes afectam de forma particular aos utentes.

[...], "Segundo Danilo Virgilio José, chefe da secretaria, as monitorias realizadas revelam que desde que iniciou o processo de implementação dos quiosques, sempre houve problemas de oscilação do sistema. Quando finalmente o problema foi resolvido entrou a pandemia da COVID 19, que de certa forma afectou o desempenho das instituições na arrecadação da receita. O entrevistado acrescentou dizendo que fazem mais de seis anos que se instalou as caixas no entanto ainda não observam melhorias na prestação de serviço com as tics"[...]⁵.

De igual modo, procuramos perceber, por parte dos utentes quais seriam os constrangimentos enfrentados no âmbito da automatização de serviços de notariado da 1º conservatória do registo civil de Maputo, ao que nos foi dito que uma das grandes dificuldades esta relacionada ao manuseamento da máquina de depósito nos Serviços de Registo Civil.

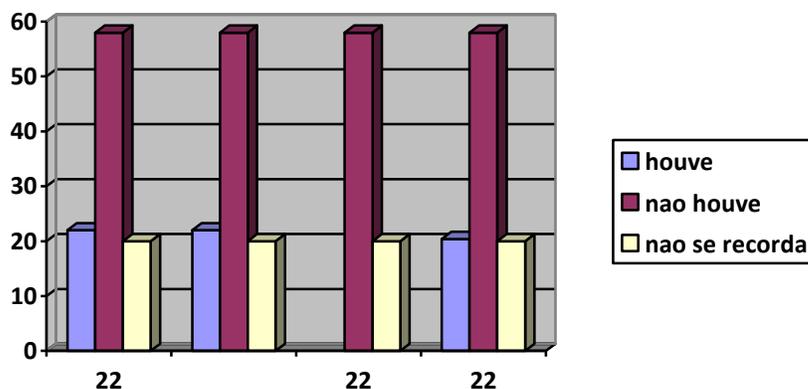
Para aferir o nível dos constrangimentos enfrentados durante o processo de manuseamento da máquina de depósito nos Serviços de Registo Civil, foram inquiridos aleatoriamente cerca de 70 utentes da 1ª conservatória do registo civil da cidade de Maputo durante dois dias consecutivos através de inqueritos com perguntas fechadas, sendo que, devido ao volume de informação e o número de inquiridos, houve a necessidade de dividir o número de inquiridos em dois grupos nomeadamente, 35 inquiridos no primeiro dia e os restantes 35 no segundo dia, totalizando assim 70 inquiridos que corresponde ao universo amostral no que tange aos utentes.

O gráfico que se segue apresenta os resultados dos inqueritos que se depararam com alguns constrangimentos durante o manuseio da máquina de depósito de valores para a obtenção dos documentos do Registo Civil.

⁴ Raimundo Guiamba: Entrevistado em Fevereiro de 2023

⁵ Virgilio José: Entrevistado em Fevereiro de 2023

Gráfico2: constrangimentos verificados



Fonte: elaborado pelo autor de acordo com os resultados do campo

Conforme ilustra o gráfico acima, a maioria dos respondentes correspondente a 58% do total dos inquiridos, assinalou que não tiveram algum tipo de constrangimento durante o depósito de valores. Apenas 22% dos inquiridos registaram falhas no sistema e/ou oscilação de rede que colocava a máquina fora do serviço.

Por fim cerca de 20% dos inquiridos que constitui a minoria, afirma desconhecer ou não se recordava de algum tipo de constrangimentos passado durante a solicitação dos seus documentos na máquina, facto que os enquadrámos ao grupo dos que responderam negativamente à questão colocada.

Na sequência, procuramos aferir junto dos utentes a cerca do Tempo de atendimento resultante da introdução da máquina de depósito e as respostas foram sistematizadas e apresentadas no gráfico de barras que a seguir apresentamos.

Gráfico3: Tempo de atendimento com a introdução da Máquina de depósito



Fonte: elaborado pelo autor de acordo com os resultados do campo

Os dados obtidos no campo, apontam que cerca de 68%, responderam positivamente a questão colocada e que a inovação foi bem recebida pela maioria dos utentes inquiridos. De acordo com a observação de alguns utentes, a máquina "*diminuiu a fila de espera do que tange a tramitação do expediente. Com a introdução da máquina o utente ao dirigir-se a instituição para a solicitação de qualquer documento, vai directamente a máquina seleccionar seu documento e depois retira o seu recibo e espera ser chamado*". Acrescenta afirmando que, "*o sistema é rápido no processamento, colocas o valor e em seguida tira o recibo, muito bom, gostei da iniciativa, agora não fica muito cheio e é rápido no processamento*". E ainda outros utentes acrescentam que "*é muito flexível em termos de atendimento, diferente de antes da máquina, havia muita bicha e o atendimento era muito lento*".

Não obstante a melhoria reportada por alguns utentes que por sinal constituem a maioria, cerca de 18% dos inquiridos afirmam, que a medida apenas diminuiu o nível de corrupção e que, no entanto, o tempo de atendimento ainda é maior. Para justificar suas respostas, alguns utentes relataram que "*o sistema é muito lento e as vezes não há sistema, ficamos horas e horas a espera do sistema ate voltar ao normal, não esta ajudar em nada*". O tempo de atendimento diminui e consequentemente há maior celeridade e flexibilidade para a entrega dos documentos solicitados.

Recorendo ao conceito de serviços públicos na perspectiva de Hely Meirelles, como sendo todo aquele prestado pela administração pública ou por seus delegados, sob normas e controle estatais, para satisfazer as necessidades essenciais ou secundárias da colectividades ou simples conveniência do Estado. Sob este prisma, pode se perceber que a administração publica esta a exercer o seu papel que e o da prestação de serviços aos utentes, e que o mesmo obedece a normas, e controle no sentido de melhorar a sua prestação.

CAPÍTULO VI: CONSIDERAÇÕES FINAIS E RECOMENDAÇÕES

6.1. Considerações Finais

Este capítulo apresenta as principais conclusões e recomendações do estudo. O estudo analisou o impacto do pagamento de serviços nos registos e notariado via depósitos bancários no combate à pequena corrupção no sector público, especificamente no Registo Civil da 1ª Conservatória da Cidade de Maputo, o mesmo foi realizado.

Este trabalho foi conduzindo tendo como a pergunta de pesquisa a seguinte: até que ponto o Pagamento de Serviços de Registos Civil e Notariado através do depósito bancário contribui para o combate á pequena corrupção? Como resposta provisória avançámos a hipótese segundo a qual o Pagamento de Serviços de Registos Civil e Notariado feito através do depósito bancário, contribui bastante para o combate á pequena e garante a flexibilização no atendimento.

Igualmente, foi possível notar através das pesquisas que os casos de pequena corrupção reduziram bastante na instituição, visto que a introdução de sistema de pagamento via depósitos bancário, reduziu contactos directos entre os utentes e os funcionários impossibilitando a ocorrência de negociatas entre ambos durante a tramitação de expedientes.

Outro aspecto não menos importante, é o facto de que a evolução em termos de sofisticação de sistemas de funcionamento e procedimentos, não é acompanhado da necessária modernização de infraestruturas que muitas vezes encontram-se desajustados para a recepção de sistemas modernos.

De facto, os resultados obtidos nos permitem a validação da hipótese apresenta no ponto *1.3.1*, onde apontam que o processo contribui para combater a corrupção e flexibiliza a prestação de serviços de registo e notariado e diminuiu o tempo para o atendimento e alem disso, possibilita grandemente o aumento da transparência e do controle da corrupção, facto que a medida introduzida está atingindo seus objectivos e produzindo os resultados pretendidos que podem ser visualizados pelos níveis de captação de emolumentos provenientes dos serviços prestados na instituição e pela redução de contactos entre Funcionários e utentes, no entanto, existem alguns

constrangimentos ligados a oscilação constante do sistema e a falta de trocos que não podem ser ignorados.

Da análise feita no estudo,concluimos que não basta adoptar reformas no sector público, seja apenas introduzir novos procedimentos, é necessário que as mesmas sejam acompanhadas de estudos para que ainda na fase piloto dos mesmo seja possível reduzir possíveis constrangimentos durante a fase de implementação.

Tendo conhecido os constrangimentos ligados ao processo, as autoridades devem estar cientes desses factores e tomar medidas para fortalecer o sistema, daí que se recomenda o seguinte:

6.2. Recomendações

- É necessário o investimento em TICs acompanhadas de outras medidas como reformas legislativas e institucionais consubstanciadas pela introdução de incentivos monetários aos funcionários, como forma de combate a corrupção.
- Fazer manutenção periódica do sistema, para evitar os problemas que podem pôr em causa o funcionamento do mesmo;
- Melhorar a qualidade do sistema, no sentido de evitar os «congelamentos» durante o processo de pagamento de serviços;
- Aperfeiçoamento do sistema através de apetrechamento de seus equipamentos (computadores, terminais), formação dos funcionários e acompanhamento dos utentes durante processo de pagamento de serviços;
- Colocação de mais máquinas em todas as conservatórias, para facilitar o acesso dos serviços pretendidos pelo público no sentido de diminuir o número dos utentes numa única conservatória.
- Introdução ou integração de outros meios de pagamentos tais como carteiras móveis (*M-pesa, E-mola, M-kesh*)
- Diminuir o tempo de resposta para a entrega dos documentos

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ANDVING et al. (2000). *The Economic Journal*. Academic Press, New York.
- ARAÚJO, M. & SANCHEZ, O. A. (2005). *A corrupção e os controles internos do Estado*. *Lua Nova*, v. 65, p. 137–173.
- AWORTW, Nicholas . (2006). *Basta de Explicações de ‘Caixa Preta’ nas Reformas do Sector e da Administração Pública em África in: AWORTWI, Nicholas, SITOIE, Eduardo (Eds.). Perspectivas Africanas Sobre a Nova Gestão Pública: Implicações para a Formação de Recursos Humanos*.
- BATEMAN, Thomas. (1998). *Administração: construindo vantagem competitiva*. São Paulo: Atlas.
- BERTALANFFY, Ludwig Von. (2008). *Teoria Geral dos Sistemas*. Petrópolis: Vozes..
- CHIZIANE, Eduardo (2011). *O retorno à concentração e centralização do poder administrativo em Moçambique*, Maputo: Kapiuca, Livros e Multimédia.
- CRISTÓVAM, J.S. et al. (2020). *Governo Digital na Implementação de Serviços Públicos para a Concretização de Direitos Sociais no Brasil*. N. 84, p. 209-242, abr. 2020. Florianópolis.
- Quive, R & Campenhoud. (2003). *Manual de Investigação em Ciências Sociais. Objectivos e Procedimento*. ISO.
- GIL, António Carlos. *Métodos e técnicas de pesquisa social*. 5.ed. São Paulo: Atlas, 1999
- GOUVEIA, L. B. (2004), “*Local E-Government - A Governação Digital na Autarquia. Inovação e Governação nas Autarquias*”, Porto: SPI - Sociedade Portuguesa de Inovação.
- JEMBI, A. (2014). *Sistema de Registo Civil e Estatísticas Vitais de Moçambique: Relatório de Avaliação do Registo de Óbitos e Causas de Morte*. República de Moçambique: Grupo Interinstitucional de Trabalho para Melhoramento de Informação do Registo Civil e Estatísticas Vitais.

- KRUGLIANSKAS, Isak, Giovannini, Fabrizio. (2004). *Organização Eficaz: Como prosperar em um mundo complexo e caótico, usando um modelo racional de gestão*. São Paulo: Nobel.
- LAKATOS, Eva M, MARCONI, Maria de A. (2003). *Fundamentos de Metodologia Científica*. 5. Ed. São Paulo: Atlas.
- LOVELOCK, C. e Wirtz, J. (2007), *Services Marketing: People, Technology, Strategy*, 6th edition, Perason – Prentice Hall, Upper Saddle River, New Jersey.
- MARP (2010), *Mecanismo Africano de Revisão de Pares : Relatório de Revisão do País*. Moçambique.
- MARP (2018), *Mecanismo Africano de Revisão de Pares : Relatório de Revisão do País*. Moçambique.
- MASC (2010): *Manual de Monitoria da Governação*. Maputo.
- MATIAS-PEREIRA, José (2009). *Curso de Administração Pública: Foco nas Instituições e Acções Governamentais*. 2ª. ed. rev. act. s.l.: Editora Atlas.
- MAURO, P. (1995): *Corruption and Growth*. The quarterly journal of economics, Vol. 110, Nº. 3, August, 681-712.
- MEIRELLES, Hely Lopes (2002). *Direito Administrativo Brasileiro*. 27 ed., São Paulo: Malheiros.
- MELO, Clóvis Vieira de (2010). *Corrupção e Políticas públicas: uma análise empírica dos municípios brasileiros*. Tese de pós-graduação em Ciência Política. Universidade Federal Pernambuco, Recife.
- MIGNOZZETTI, Umberto (2011): *O Impacto da Corrupção Sobre a Qualidade do Governo Democrático*. Revista do Programa de Pós-Graduação em Sociologia da USP, São Paulo.
- MORIN, Edgar. (2008). *Introdução ao Pensamento Complexo*. 5 ed. Lisboa: Instituto Piaget.

- MUTAHABA, Gelase. (2009) *Reforma do Sector Público: Tendências Contemporâneas Boas Práticas no Quadro de Reformas do Sector Público Moçambicano. Economia, Política e Desenvolvimento*; Vol.1; No 2; pp.07-26. Maputo: Cap.
- REZENDE, F.C. (2004) *Por que falham as reformas administrativas?* Rio de Janeiro: Universidade Federal do Rio de Janeiro.
- RHAMAN, R; KISUNKO, G; KAPOOR, K. (2000) *Estimating the effects of corruption implications*. Word Bank Policy research Working paper.
- RIBEIRO, Ivan César (2005). *Relações entre Judiciário, Corrupção e Desenvolvimento: O Balanceamento entre Desburocratização e Garantia do Controle da Atividade Pública*. In: O Combate à Corrupção no Brasil: Desafios e Perspectivas. São Paulo.
- ROSE-ACKERMAN, S. (1978) *Corruption: A Study in Political Economy*. Academic Press, New York.
- SALAM, Darus (2021). *The influence of ICT on de Control of Corruption: A study Using Panel data from ASEAN Countries*. In: International Journal of Public Administration.
- SANTAELLA, Lúcia, e VIEIRA, Jorge Albuquerque. (2008). *Metaciência*. São Paulo: Mérito.
- SELIGSON, M (2002): *The impact of corruption on regime legitimacy: a comparative study of four Latin American countries*. Journal of Politics. Columbia, v. 64, n. 2, p. 408- 433.
- SHLEIFER, Andrei, and Robert VISHNY (1993): *Corruption*. Quarterly Journal of Economics, CIX, 599-617.
- SERÁFIO, J. (1996). *Métodos de pesquisa aplicados à administração*. Manaus: UEA.
- SLOMSKI, V. et al, (2008). *Governança Corporativa e Governança na Gestão Pública*. São Paulo: Editora Atlas.
- TRIVIÑOS, A. N. S. (1987). *Introdução à pesquisa em ciências sociais*. 1ª ed. São Paulo: Ed. Atlas.
- WEI, Shang-Jin SHLEIFER, Andrei (2000). *Local Corruption and Global Flows*. Brookings Papers on Economic Activity.

VASCONCELLOS, Maria José Esteves de. (2009). Pensamento Sistêmico. 8 ed. São Paulo: Papyrus.

Legislação

MOÇAMBIQUE. Decreto n.º 30/2001, de 15 de Outubro. Aprova as Normas de Funcionamento dos Serviços da Administração Pública e revoga o Decreto n.º 36/89, de 27 de Novembro. Boletim da República, 1.ª Série, n.º 41, de 15 de Outubro de 2001.

MOÇAMBIQUE. Lei n.º 12/2004, de 8 de Dezembro. Aprova o Código do Registo Civil. Boletim da República, 1.ª Série, n.º 49, de 08 de Dezembro de 2004

AUTORIDADE NACIONAL DA FUNÇÃO PÚBLICA (2006). Programa da Reforma do Sector Público - FASE II (2006-2011) Aprovado na 24ª Sessão Ordinária do Conselho de Ministros aos, 10 de Outubro de 2006

CIRESP criada pelo Decreto Presidencial n.º 5/2000 de 28 de março e presidida pelo Primeiro Ministro.

COMISSÃO INTERMINISTERIAL DA REFORMA DA ADMINISTRACAO PUBLICA (2021). Balanço da Implementação do Plano de Accão do ERDAP. Aprovado na 19ª Sessão Ordinária do Conselho de Ministros.

APÊNDICE

Questionário para Entrevista Exploratória dirigido aos funcionários do Ministério da Justiça, Assuntos Constitucionais e Religiosos

No contexto da RSP, temos verificado nos últimos anos a introdução de TICs no processo de provisão de serviços ao nível da Administração Pública, tais RSP estão sobre auspício do que ficou conhecido ao nível mundial de *New Public Management*, onde conceitos do sector privado são aplicado na Administração pública sem se olvidar da sua característica fundamental consubstanciada no interesse público.

Neste sentido, olhando a componente inovação tecnológica, foi introduzido na Administração pública a automatização de pagamentos nos serviços que ocorre através de depósitos bancários.

1. Quais são os motivos por detrás da introdução da automatização de pagamentos nos serviços da Administração pública no geral?
2. Quais eram os principais pontos fortes e fracos na prestação de serviços com base no sistema anterior (onde não se usava o depósito bancário)? Poderia explicar em detalhes como eram os procedimentos antes da automatização dos pagamentos via banco?
3. Quais eram as principais questões críticas no sistema de pagamento anterior?
4. Que melhorias estão sendo registadas desde a introdução da automatização de pagamentos nos serviços Administração pública?
5. Estará a introdução da automatização de pagamentos nos serviços de registo e notariado a contribuir para o combate à corrupção? De que modo?
6. Que constrangimentos e desafios têm-se verificado, desde a introdução da automatização de pagamentos? Quais factores explicam tais constrangimentos e desafios? Como estes afectam de forma particular aos utentes e funcionários?
7. Quais são as reclamações dos utentes em relação ao serviço prestado após a introdução deste serviço? Que soluções estão sendo implementadas para fazer face às mesmas?
8. O que poderia ser melhorado no processo de automatização de pagamentos para se alcançar maior efectividade no combate à corrupção?

Inquérito dirigido aos utentes do Registo Civil da 1ª Conservatória da Cidade de Maputo

O presente inquérito, tem como objectivo recolher informações sobre a introdução do sistema de pagamento via depósito bancário para a obtenção dos serviços de notariado nesta conservatória. O trabalho a ser desenvolvido visa a obtenção de grau de licenciatura em Administração Pública. Agradecemos a sua colaboração e as respostas obtidas serão apenas usadas para fins académicos e garantimos o anonimato.

Assinalar a opção apropriada

1. Sexo dos inquiridos
 - i. Masculino
 - ii. Feminino
2. Tem vindo frequentemente nessa conservatória?
 - i. Sim
 - ii. Não
3. Como costuma fazer os pagamentos dos serviços prestados nesta conservatória
 - i. via deposito bancário
 - ii. entrega dinheiro aos funcionários
4. Ficou satisfeito com a introdução do sistema de Depósitos Bancários para o pagamento de serviços prestados nesta conservatória?
 - i. Muito satisfeito
 - ii. Satisfeito Pouco
 - iii. Satisfeito
 - iv. Nada Satisfeito
5. Teve algum constrangimento durante o manuseio da Maquina disponível na conservatória para Depósitos Bancários
 - i. Sim
 - ii. Não
 - iii. Não sabe
6. Na sua opinião, a introdução da Maquina ajudou a diminuir o tempo de espera para ser atendido esta conservatória?
 - i. Sim
 - ii. Não
 - iii. Não sabe
7. Poderia nos descrever como foi o processo de pagamento que usou para a obtenção dos documentos que vem tratar?
8. Nos dias em que esteve nesta ou noutras conservatórias terá presenciado situações de cobranças ilícitas?

i. Sim

ii. Não

9. Na sua opinião, a introdução do sistema de Depósitos Bancários instalado pelo *Mozabanco* ajuda a combater casos de pequena corrupção nessa instituição?

i. Sim. **Em que medida pode ajudar no combate à pequena corrupção?**

R: _____

ii. Não

iii. Não sabe

10. Durante o período em que esteve na conservatória, terá sido exigido outros valores para além do que depositou na máquina?

i. Sim

ii.

Nã

Lista dos funcionários entrevistados no processo de recolha de dados

#	Nome	Sector	Cargo ou Função
1	Ilda Tembe	Diretora	Diretora do Notário
2	Danilo Virgilio Jose	Secretaria	Chefe da secretaria
3	Hermenegildo Jamisse	Sector Administrativo (averbamento)	Técnico
4	Ecelina Siteo	Contabilidade	Técnica Superior
5	Helio Mecoa	Secretaria	Técnico
6	Ema dos Santos	Secretaria	Técnica Superior
7	Felizardo Matateu	Sector dos Casamentos	Técnico
8	Sancho Banguíne	Sector Técnico	Ajudante Conservador
9	Maria Arminda Sorte	Sector Técnico	Téc. Administrativa
10	Raul Vicente	Sector Técnico	Conservador