



FACULDADE DE LETRAS E CIÊNCIAS SOCIAIS  
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIA POLÍTICA E ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

**Licenciatura em Administração Pública**

**Análise do Papel do Governo Electrónico na Prestação de Serviços Públicos: o Caso do Serviço de Emissão de Certificado de Registo Criminal, na Repartição Central do Registo Criminal - Cidade de Maputo (2016-2020)**

**Licencianda:** Madina Ally Mohamed

**Supervisor:** Prof. Doutor Francisco Carlos da Conceição

Maputo, Setembro de 2024



FACULDADE DE LETRAS E CIÊNCIAS SOCIAIS  
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIA POLÍTICA E ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA  
**Licenciatura em Administração Pública**

**Análise do Papel do Governo Electrónico na Prestação de Serviços Públicos: o Caso do Serviço de Emissão de Certificado de Registo Criminal, na Repartição Central do Registo Criminal - Cidade de Maputo (2016-2020)**

Trabalho de Conclusão de Curso a ser apresentado, em cumprimento parcial dos requisitos exigidos para a obtenção do grau académico de Licenciatura em Administração Pública, no Departamento de Ciência Política e Administração Pública, na Faculdade de Letras e Ciências Sociais, na Universidade Eduardo Mondlane, orientado pelo Professor Doutor Francisco da Conceição.

Maputo, Setembro de 2024

## **Folha de Aprovação**

Trabalho de Conclusão de Curso a ser apresentado, em cumprimento parcial dos requisitos exigidos para a obtenção do grau académico de Licenciatura em Administração Pública, no Departamento de Ciência Política e Administração Pública, na Faculdade de Letras e Ciências Sociais, na Universidade Eduardo Mondlane.

### **Mesa de Júri**

-----  
(O Presidente)

-----  
(O Supervisor)

-----  
(O Oponente)

Maputo, Setembro de 2024

## ÍNDICE

DECLARAÇÃO DO SUPERVISOR.....	i
DECLARAÇÃO DE HONRA.....	ii
DEDICATÓRIA .....	iii
AGRADECIMENTOS .....	iv
EPÍGRAFE .....	v
RESUMO.....	vi
ABSTRACT.....	vii
LISTA DE FIGURAS.....	viii
LISTA DE GRÁFICOS .....	ix
LISTA DE TABELAS.....	x
LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS.....	xi
<b>CAPÍTULO I - Introdução .....</b>	<b>1</b>
1.1. Contextualização.....	2
1.2. Problematização.....	4
1.3.1. Pergunta de Partida .....	5
1.4. Hipóteses da pesquisa .....	6
1.5. Objectivos .....	6
1.5.1. Objectivo geral.....	6
1.5.2. Objectivos específicos .....	6
1.6. Delimitação do Estudo.....	7
1.7. Justificativa .....	7
1.8. Estrutura do trabalho.....	9
<b>CAPÍTULO II – Revisão de Literatura .....</b>	<b>10</b>
2.1. Emergência e Impacto do Governo Electrónico nas Administrações Públicas .....	10

2.2. Funcionalidade e a utilidade do Governo Electrónico na Administração pública.....	12
2.3. Características e objectivos do Governo Electrónico em Moçambique .....	13
2.4. Governo Electrónico versus Melhoria na Prestação de Serviços Públicos.....	15
<b>CAPÍTULO III - Enquadramento Conceptual e Teórico.....</b>	<b>18</b>
3.1. Governo Electrónico .....	18
3.2. Serviços Públicos .....	19
3.3. Enquadramento Teórico.....	20
3.3.1. Teoria da Reengenharia de Processos de Negócios .....	20
<b>CAPÍTULO IV – Metodologia.....</b>	<b>23</b>
4.1. Tipo de pesquisa .....	23
4.2. Método de abordagem.....	23
4.3. Método de procedimento .....	24
4.4. Técnicas de recolha e análise de dados .....	24
4.4.1 Pesquisa bibliográfica .....	24
4.4.2. Entrevista semiestruturada .....	25
4.4.3. Inquérito .....	25
4.5. Delimitação do universo e amostra.....	25
4.6. Tratamento dos dados e das Informações .....	27
4.7. Limitações do Estudo.....	28
4.8. Questões Éticas .....	29
<b>CAPÍTULO V – Apresentação e discussão dos resultados obtidos.....</b>	<b>30</b>
5.1. Apresentação da Repartição Central do Registo Criminal .....	30
5.2. Papel do Governo Electrónico na melhoria dos serviços públicos: uma análise a partir da implementação do Sistema Informático de Registo Criminal .....	32
5.3. Inovações Tecnológicas nos Serviços de Emissão de Certificado de Registo Criminal e sua contribuição na prestação de serviços públicos com qualidade.....	36

5.4. Breve descrição da frequência de solicitação do certificado do registo criminal por parte dos inquiridos .....	39
5.5. Percepções dos utentes sobre a qualidade do Serviço de Emissão do Certificado do Registo Criminal na Repartição Central do Registo Criminal .....	40
5.6. Desafios inerentes à implementação do governo electrónico na Repartição Central do Registo Criminal .....	46
<b>CAPÍTULO V - CONCLUSÃO</b> .....	48
5.1. Recomendações.....	50
Referências Bibliográficas .....	51
<b>ANEXOS &amp; APÊNDICES</b> .....	55
<b>ANEXO 1:</b> Credencial de Autorização para a Realização da Entrevista na Repartição Central do Registo Criminal .....	56
<b>APÊNDICE 1:</b> Questionário sobre o Papel do Governo Electrónico na Prestação de Serviços Públicos: caso do Serviço de Emissão de Certificado do Registo Criminal na Repartição Central do Registo Criminal (2016-2020).....	57
<b>APÊNDICE 2:</b> Questionário sobre o Papel do Governo Electrónico na Prestação de Serviços Públicos: caso da emissão electrónica de Certificado do Registo Criminal na Repartição Central do Registo Criminal (2016-2020).....	58
<b>APÊNDICE 3:</b> Inquérito aos Utesntes do Serviço de Emissão de Certificado Criminal - Cidade de Maputo.....	59

## **DECLARAÇÃO DO SUPERVISOR**

Eu, Francisco da Conceição, Docente na Universidade Eduardo Mondlane, afecto na Faculdade de Letras e Ciências Sociais, no Departamento de Ciência Política e Administração Pública, declaro que supervisionei o trabalho de conclusão de curso da estudante Madina Ally Mohamed, com o tema “Análise do Papel do Governo Electrónico na Prestação dos Serviços Públicos: o Caso do Serviço de Emissão de Certificado do Registo Criminal, na Repartição Central do Registo Criminal - Cidade de Maputo (2016-2020)”.

### **O Supervisor**

---

Prof. Doutor Francisco da Conceição,  
(Professor Auxiliar)

Maputo, Setembro de 2024

## **DECLARAÇÃO DE HONRA**

Declaro, por minha honra, que esta monografia nunca foi apresentada, na sua essência, para obtenção de qualquer grau académico e que ela constitui o resultado da minha investigação pessoal, estando citadas no texto e na referência bibliográfica as fontes utilizadas na concepção da mesma.

**Licencianda**

-----  
**(Madina Ally Mohamed)**

Maputo, Setembro de 2024

## DEDICATÓRIA

Aos meus pais,  
Ally Mohamed e Hassina  
Fakir!

## **AGRADECIMENTOS**

Agradeço, primeiramente, a Deus, pelo dom da vida, saúde e por todas as bênçãos que me tem concedido, em todo o meu percurso.

Aos meus pais, Ally Mohamed e Hassina Fakir, pelo apoio e incentivo que serviram de alicerce para as minhas realizações, o meu muito obrigado. Mais ainda, agradeço aos meus irmãos, Amina, Dália, Cheysa, Nazmin e Silvio, pelo apoio, suporte incondicional, amizade e atenção dedicadas a mim, quando sempre precisei.

Ao meu orientador, Professor Doutor Francisco da Conceição, pela supervisão, sugestões e paciência, durante a elaboração do presente trabalho. Agradeço, igualmente, aos docentes do Departamento de Ciência Política e Administração Pública, pelo ensino e aprendizagem de qualidade, profissionalismo e paciência, durante os quatro anos da minha formação superior.

Aos funcionários da Repartição Central do Registo Criminal - Cidade de Maputo, em particular os senhores, Alberto, Joelma Mandlate, Jorge Mumuguei, Amélia e Manecas Mundulai, pelas entrevistas concedidas e pelo apoio na disponibilização das informações, o que contribuiu, fundamentalmente, na elaboração do presente trabalho.

Agradeço ao senhor Marcelo, Gestor de Projectos no Centro de Informática da Universidade Eduardo Mondlane (CIUEM), pela partilha das informações pertinentes sobre a importância do Sistema Informático de Registo criminal.

Às minhas amigas, Amélia Mause, Assumaia Mahondo, aos meus colegas e a todos que contribuíram directa ou indirectamente, na minha formação superior, o meu muito obrigado.

## EPÍGRAFE

*“A primeira regra de qualquer tecnologia utilizada nos negócios é que a automação aplicada a uma operação eficiente aumentará a eficiência. A segunda é que a automação aplicada a uma operação ineficiente aumentará a ineficiência.”*  
(Gates, 1995).

## RESUMO

O presente trabalho tem como tema “Análise do Papel do Governo Electrónico na Prestação dos Serviços Públicos: o Caso do Serviço de Emissão de Certificado de Registo Criminal, na Repartição Central do Registo Criminal - Cidade de Maputo (2016-2020)” visa aferir em que medida o governo electrónico, contribuiu para a melhoria na prestação dos serviços públicos, tendo como caso em específico o serviço de emissão de certificado de registo criminal, na Repartição Central do Registo Criminal, na Cidade de Maputo. Neste âmbito, para materializar este objetivo, desenvolveu-se uma revisão bibliográfica, em volta dos conceitos e impacto do Governo Electrónico, em Moçambique e internacionalmente. Ademais, como forma de dar consistência à pesquisa, realizou-se entrevistas na Repartição Central do Registo Criminal e administrou-se um inquérito aos utentes. Portanto, com base nestes procedimentos, foi possível verificar que o Governo Electrónico, nos serviços de emissão de certificado de registo criminal, tem tido bons resultados, mas a contribuição efectiva fica limitada, devido às condições básicas e estruturais inerentes ao acesso à electricidade e internet. A outra conclusão que foi possível averiguar é de que, para além do Sistema Informático de Registo Criminal aumentar a eficiência e eficácia, na emissão de Certificado do Registo Criminal, a plataforma constitui um instrumento para a redução da burocracia e oportunidades de corrupção, na Repartição de Registo Central do Registo Criminal, na Cidade de Maputo. Sendo assim, conclui-se que, a introdução das Tecnologias de Informação e Comunicação, na Repartição Central do Registo Criminal, na Cidade de Maputo, nos serviços de emissão de Certificado do Registo Criminal, tem tido um papel preponderante na prestação eficiente e eficaz daquele serviço, no entanto, a contribuição efectiva fica limitada, devido às condições básicas e estruturais inerentes ao acesso à internet de qualidade e recursos humanos altamente treinados no uso das Tecnologias de Informação e Comunicação.

**Palavras-Chave:** Governo Electrónico, Serviços Públicos & Tecnologias de Informação e Comunicação.

## ABSTRACT

The theme of this work is “Analysis of the Role of Electronic Government in the Provision of Public Services: the Case of the Criminal Record Certificate Issuance Service, at the Central Criminal Record Office - City of Maputo (2016-2020)” aims to assess in To what extent has electronic government contributed to the improvement in the provision of public services, with a specific case being the service of issuing a criminal record certificate, at the Central Criminal Record Office, in the City of Maputo. In this context, to materialize this objective, a bibliographical review was developed, around the concepts and impact of Electronic Government, in Mozambique and internationally. Furthermore, as a way of giving consistency to the research, interviews were carried out at the Central Criminal Records Office and a survey was administered to users. Therefore, based on these procedures, it was possible to verify that Electronic Government, in the services of issuing criminal record certificates, has had good results, but the effective contribution is limited, due to the basic and structural conditions inherent to access to electricity and internet . The other conclusion that was possible to ascertain is that, in addition to the Criminal Record Computer System increasing efficiency and effectiveness, in issuing a Criminal Record Certificate, the platform constitutes an instrument for reducing bureaucracy and opportunities for corruption, in the Department Central Registry of Criminal Records, in the City of Maputo. Therefore, it is concluded that the introduction of Information and Communication Technologies, in the Central Criminal Record Office, in the City of Maputo, in the Criminal Record Certificate issuance services, has played a preponderant role in the efficient and effective provision of that service, however, the effective contribution is limited, due to the basic and structural conditions inherent to quality internet access and highly trained human resources in the use of Information and Communication Technologies.

**Keywords:** Electronic Government, Public Services & Information and Communication Technologies.

## LISTA DE FIGURAS

<b>Figura 1:</b> Estratégia do Governo Electrónico de Moçambique.....	13
<b>Figura 2:</b> Imagem - Governo Electrónico como motor para outros programas.....	14

## LISTA DE GRÁFICOS

<b>Gráfico 1:</b> Níveis de Solicitações Diárias dos Certificados de Registo Criminal neste ano eleitoral, na Cidade de Maputo.....	33
<b>Gráfico 2:</b> Frequência de solicitação de Certificados do Registo Criminal, por parte dos utentes inqueridos.....	39
<b>Gráfico 3:</b> Percepções dos utentes sobre a qualidade do serviço de emissão de Certificado de Registo Criminal.....	41
<b>Gráfico 4:</b> Tempo de espera para o atendimento.....	42
<b>Gráfico 5:</b> Tempo de resposta para ter acesso ao Certificado de Registo Criminal.....	43
<b>Gráfico 6:</b> Nível de satisfação dos utentes sobre o custo unitário do serviço de emissão de Certificado de Registo Criminal.....	44
<b>Gráfico 7:</b> Meios de pagamentos preferidos pelos utentes da Repartição Central do Registo Criminal.....	45

## LISTA DE TABELAS

<b>Tabela 1:</b> Definições sobre o Governo Electrónico.....	11
<b>Tabela 2:</b> Objetivos do Governo Electrónico de Moçambique.....	14
<b>Tabela 3:</b> Lista dos participantes da pesquisa.....	27
<b>Tabela 4:</b> Serviços Básicos da Repartição Central do Registo Criminal.....	31
<b>Tabela 5:</b> Visão, Missão e Valores da Repartição Central do Registo Criminal.....	31/32
<b>Tabela 6:</b> Vantagens do Sistema Informático de Registo Criminal.....	46/47

## **LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS**

**APA** – American Psychological Association.

**CIUEM** – Centro de Informática da Universidade Eduardo Mondlane

**EGEM** – Estratégia do Governo Electrónico de Moçambique (2006-2011)

**E-Gov** – Governo Electrónico

**E-government** – Governação Electrónica

**EGRSP** – Estratégia Global da Reforma do Sector Público (2001-2011)

**ERDAP (2012-2025)** – Estratégia da Reforma e Desenvolvimento da Administração Pública (2012-2025)

**TIC's** – Tecnologias de Informação e Comunicação

## **CAPÍTULO I - Introdução**

O presente trabalho, intitulado “Análise do Papel do Governo Electrónico na Prestação dos Serviços Públicos: o Caso do Serviço de Emissão de Certificado de Registo Criminal, na Repartição Central do Registo Criminal - Cidade de Maputo (2016-2020)”, enquadra-se no âmbito do debate sobre a contribuição das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC’s), no processo da prestação dos serviços públicos de qualidade ao cidadão.

É importante salientar que, este debate não é recente, pois, desde os anos de 1980, vê-se crescer, em todo mundo, uma onda global da reforma do sector público, entendida como mudanças intencionais nas estruturas e processos das organizações do sector público, com o objectivo de fazer com que funcionem melhor, conforme sublinham Politt e Bouckaert (2017). Aliás, segundo Kettl (2003), praticamente todos os governos têm empreendido esforços, para modernizar e otimizar as suas administrações públicas.

Neste contexto, uma das estratégias usadas para o alcance da modernização das administrações públicas têm sido as Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC’s), sobretudo a Internet, como parte essencial e importante motor, para impulsionar as diferentes iniciativas de modernização (Cruz, 2016 como citado em Carapeto & Fonseca, 2009). Nesta perspectiva, é consensual o pressuposto de que as TIC’s têm um potencial de melhorar a eficiência e a eficácia, na prestação dos serviços públicos, assegurar a transparência e responsabilidade dos servidores públicos e disponibilizar informação para melhorar as actividades do sector privado e simplificar a vida dos cidadãos<sup>1</sup>.

Ora, como forma de promover uma maior eficiência e eficácia governamentais, bem como para lidar, de forma eficaz, com as mudanças próprias da Era da Informação, o governo moçambicano aprovou, através da Resolução nº 28/2000, de 12 de Dezembro, a Política de Informática, com o objectivo de incluir Moçambique, no mundo das TIC’s, bem como elevar a eficiência e eficácia das instituições do Estado e de utilidade pública, na prestação dos seus serviços. Mais adiante, no âmbito da Estratégia Global da Reforma do Sector Público - EGRSP (2001-2011), o governo aprovou, em 2005, a Estratégia do Governo Electrónico de Moçambique (EGEM), cuja

---

<sup>1</sup>Estratégia de Governo Electrónico de Moçambique (2005).

implementação iniciou, imediatamente, em 2006, visando, de entre vários objectivos, melhorar a eficiência e eficácia na prestação de serviços públicos<sup>2</sup>.

Aliás, de acordo com o Programa da Reforma do Sector Público – Fase II (2006-2011), o Governo Electrónico corresponde a uma das actividades estratégicas da reforma do sector público, procurando resolver problemas essenciais na prestação dos serviços públicos, entre outros.

Portanto, é em volta deste ambiente que o presente trabalho pretende aferir a contribuição do Governo Electrónico (entendido como o uso das TIC's para promover maior eficiência e eficácia governamentais) na prestação dos Serviços Públicos, tendo como caso em específico o Serviço de Emissão do Certificado de Registo Criminal, na Repartição Central do Registo Criminal - Cidade de Maputo, numa clara tentativa de querer perceber em que medida a introdução do Sistema Informático de Registo Criminal, nos serviços de emissão do Certificado de Registo Criminal, contribuiu para a melhoria deste serviço, que é muito procurado pelos cidadãos.

### **1.1. Contextualização**

O início da década de 1990 marca o surgimento da Era da Informação, graças ao tremendo impacto provocado pelo desenvolvimento tecnológico e pela tecnologia de informação, (Chiavenato, 2000). Ainda sobre os impactos desta nova Era, o autor mostra que o surgimento destas tecnologias de informação permitiu, dentre outros efeitos, nas organizações, a compressão do espaço (i), onde o papelório foi substituído pelos arquivos electrónicos, a compressão do tempo (ii), em que as comunicações tornaram-se flexíveis, rápidas, directas e em tempo real, assim como permitindo a conectividade (iii), em que há maior contacto entre as pessoas sem necessidade de deslocamento.

Ora, face a este cenário, a Administração Pública não poderia ficar à margem destas transformações, por isso emergiu, ao nível global, o projecto do Governo Electrónico (e-Gov), entendido como sendo “o uso das tecnologias de informação e comunicação para promover maior eficiência e eficácia governamentais, facilitando o acesso aos serviços públicos, permitindo ao cidadão e ao empresário o acesso à informação e tornando o Governo mais

---

<sup>2</sup>Programa da Reforma do Sector Público – Fase II – 2006-2011.

responsável, perante o cidadão” (Gartner Group, 2000 como citado em Estratégia do Governo Electrónico de Moçambique, 2005, p. 3). Com efeito, actualmente, todos os governos estão abraçando o Governo Electrónico, para lidarem, de forma eficaz, com as mudanças próprias da Era da Informação: os efeitos e consequências da globalização, da Revolução Digital e da Internet<sup>3</sup>.

Nesse quesito, como referido anteriormente, Moçambique não ficou à margem desta revolução mundial, por isso, o país adoptou, por meio da Resolução nº 28/2000, de 12 de Dezembro, a Política de Informática, com o objectivo de permitir que as TIC’s sejam o motor impulsor de vários aspectos do desenvolvimento nacional, contribuindo para a erradicação da pobreza absoluta e melhoria geral da vida dos moçambicanos, assim como garantir os seguintes objectivos: (i) a elevação da eficácia e eficiência, na prestação de serviços; (ii) melhoria da governação e aprofundamento da democracia; (iii) participação na economia mundial, cada vez mais assente na informação e no conhecimento (José, 2014).

Portanto, em 2005, no âmbito da reforma do sector público, e face aos desafios colocados pela globalização, o governo de Moçambique aprovou a Estratégia do Governo Electrónico de Moçambique, concebido como um instrumento adequado para a colocação dos serviços públicos ao alcance do cidadão, a qualquer momento e em qualquer lugar, com vista a uma prestação de serviço mais eficaz e eficiente e menos dispendiosa e para a redução da burocracia e oportunidades de corrupção (EGEM, 2005).

Assim, é em torno desta concepção sobre a importância que o Governo Electrónico tem, na modernização da Administração Pública, que o presente trabalho pretende aferir em que medida a colocação dos serviços públicos ao alcance do cidadão, a qualquer momento e em qualquer lugar, entre outros objectivos supracitados, esta a surtir o efeito desejado, pois, com base na revisão bibliográfica, constatou-se que o uso do Governo Electrónico, no sector público, possibilita mudanças nas operações internas e externas do governo (Cauliraux & Yuki, 2004).

---

<sup>3</sup> Estratégia do Governo Electrónico de Moçambique (2005).

## 1.2. Problematização

Nos últimos anos, tem vindo a aumentar o número de projectos de Governo Electrónico, em África, com o objectivo de contribuir-se para a melhoria da prestação dos serviços públicos aos cidadãos (Awortwi, 2007). Neste âmbito, em Moçambique, assim como internacionalmente, o Governo Electrónico tem sido visto como um instrumento adequado, para a colocação dos serviços públicos ao alcance do cidadão a qualquer momento e a qualquer lugar, visando uma prestação de serviços mais eficaz e eficiente e menos dispendiosa e para a redução da burocracia e oportunidades de prática de corrupção. Neste sentido, em Moçambique, seguindo-se a tendência mundial, aprovou-se, em 2005, a Estratégia de Governo Electrónico de Moçambique, que visa racionalizar o uso das TIC's, no sector público, com vista a melhorar a qualidade dos serviços e a prestação de contas ao cidadão<sup>4</sup>.

Portanto, é em volta destas perspectivas e objectivos atribuídos ao Governo Electrónico que o presente trabalho pretende questionar e aferir em que medida o uso das TIC's melhora a prestação de serviços públicos, em Moçambique, visto que, apesar dos investimentos feitos, no estabelecimento do Governo Electrónico, existem factos que colocam em dúvida a eficácia, eficiência e efectividade da adopção das TIC's, nos processos de governação, em Moçambique. Concretamente, o país ainda está num contexto em que grande parte da população continua a percorrer longas distâncias, para obter os serviços públicos, formando filas em instituições públicas e esperando várias horas, para ter acesso a um atendimento ou informação que deseja (Fernando, 2016).

Além disso, estudos revelam que existe certa imprecisão sobre o impacto do Governo Electrónico, em África e, em particular, em Moçambique, uma vez que, em muitas organizações governamentais, ao invés de melhorar-se os serviços prestados, o Governo electrónico resume-se ao envio de *e-mails* e ao desenvolvimento de sites, na Internet, que cedo ficaram moribundos (Awortwi, 2007). Ademais, não menos importante é o facto de, apesar de ser um dos maiores produtores da energia eléctrica da região da África Austral, Moçambique é o quarto país da região que menos acesso tem à electricidade. Existindo, desse modo, uma significativa parte da

---

<sup>4</sup> Estratégia do Governo Electrónico de Moçambique (2005).

população rural que ainda não tem acesso a este elemento fulcral, na operacionalização do Governo Electrónico<sup>5</sup>.

Portanto, existem várias situações que nos colocam em dúvida sobre a eficácia, eficiência e efectividade da política do Governo Electrónico, em Moçambique, desde a falta de infraestruturas básicas, tais como electricidade e telecomunicações, na maior parte dos distritos, e falta de conhecimentos de informática entre os funcionários públicos.

Em relação ao serviço de Emissão do Certificado de Registo Criminal, na Repartição Central de Registo Criminal, na Cidade de Maputo, informações factuais dão conta de que, não obstante o facto de se ter introduzido as TIC's, na prestação deste serviços, ainda se registam filas enormes e o tempo de espera é consideravelmente longo. Adicionalmente, com base na pesquisa pré-exploratória aos utentes, foi possível apurar que, no âmbito de atendimento, prevalece o sistema de favoritismo e de corrupção, sendo que, costumeiramente, os primeiros utentes a chegar são os últimos a serem atendidos.

### **1.3.1. Pergunta de Partida**

Considerando o pressuposto de que, o Governo Electrónico é um instrumento adequado para a colocação dos serviços públicos ao alcance do cidadão, a qualquer momento e em qualquer lugar, para uma prestação de serviços mais eficaz e eficiente e menos dispendiosa e para a redução da burocracia e oportunidades de corrupção<sup>6</sup>, a questão que se coloca é a seguinte: ***Em que medida o Sistema Informático de Registo Criminal, na Repartição Central do Registo Criminal, na Cidade de Maputo, contribui para a melhoria da prestação do Serviço de Emissão do Certificado de Registo Criminal?***

---

<sup>5</sup> Política para a Sociedade de Informação (2018).

<sup>6</sup> Estratégia de Governo Electrónico de Moçambique (2005).

## **1.4. Hipóteses da pesquisa**

### **Hipótese 1:**

O Sistema Informático de Registo Criminal, na Repartição Central do Registo Criminal, na Cidade de Maputo, contribuiu para a melhoria da prestação do serviço de emissão do Certificado de Registo Criminal, embora a efectiva contribuição ficasse limitada, devido às condições básicas e estruturais inerentes ao acesso à internet de qualidade.

### **Hipótese 2:**

O Sistema Informático de Registo Criminal, na Repartição Central do Registo Criminal, na Cidade de Maputo, não contribuiu para a melhoria da prestação do serviço de Emissão do Certificado do Registo Criminal.

## **1.5. Objectivos**

### **1.5.1. Objectivo geral**

- Analisar o papel do governo electrónico na melhoria da prestação dos serviços públicos, a partir da introdução do Sistema Informático de Registo Criminal, no Serviço de Emissão do Certificado de Registo Criminal, na Repartição Central do Registo Criminal - Cidade de Maputo.

### **1.5.2. Objectivos específicos**

- Identificar os aspectos inovadores do Sistema Informático de Registo Criminal, para a melhoria na prestação do serviço de emissão do Certificado de Registo Criminal;
- Apresentar as percepções dos utentes da Repartição Central do Registo Criminal em torno da qualidade do serviço de emissão de Certificados de Registo Criminal, no âmbito da introdução do Sistema Informático de Registo Criminal;
- Descrever os desafios inerentes ao Governo Electrónico, isto é, do Sistema Informático de Registo Criminal, na Repartição Central do Registo Criminal, na Cidade de Maputo.

## **1.6. Delimitação do Estudo**

A presente pesquisa visa, de entre vários outros objectivos, aferir o contributo do Governo Electrónico, em Moçambique. No entanto, tendo em consideração a questão da viabilidade, na elaboração da pesquisa, urge circunscrevermo-nos no espaço e no tempo em que a mesma é desenvolvida. Neste sentido, o presente estudo tem, como critério espacial, a Repartição Central do Registo Criminal, uma instituição subordinada à Direcção Nacional dos Registos e Notariado e que tem como função emitir certificados do registo criminal, bem como fornecer antecedentes criminais aos tribunais e à procuradoria. Por seu turno, o critério temporal compreende os anos de 2016-2020. Assim, o ano de 2016, conforme mostrar-se-á mais adiante, corresponde ao período em que o Sistema Informático de Registo Criminal, foi introduzido na Repartição Central de Registo Criminal, localizada na Cidade de Maputo.

## **1.7. Justificativa**

É pertinente abordar o papel do Governo Electrónico, na prestação dos serviços públicos, na medida em que, ultimamente, ele tem sido encarado como um instrumento adequado, para a colocação dos serviços públicos ao alcance do cidadão, a qualquer momento e em qualquer lugar, para uma prestação de serviços mais eficazes e eficientes e menos dispendiosos, e para a redução da burocracia e de oportunidades de corrupção, de acordo com o estabelecido na Estratégia do Governo Electrónico de Moçambique. Desta forma, escolheu-se o presente tema pela sua pertinência e também na perspectiva de identificar-se os problemas e desafios inerentes ao Governo Electrónico, no país.

No que tange à escolha da Repartição Central do Registo Criminal, como espaço de realização da pesquisa, deveu-se ao facto da instituição ser uma das que oferece um serviço muito procurado pelos cidadãos, nomeadamente o Certificado do Registo Criminal. Aliás, dados atestam que cerca de 12 milhões de certificados são anualmente emitidos, a nível nacional, com a cidade de Maputo a registar entre 120 e 130 pedidos, por dia.<sup>7</sup> A escolha do ano de 2016 deveu-se ao facto de, ter sido nesse ano, no dia 28 de Fevereiro, que o Sistema Informático de Registo Criminal, na Repartição Central do Registo Criminal, na Cidade de Maputo, foi implementado e, como forma de perceber a contribuição desta inovação tecnológica, a pesquisa pretende aferir o desempenho

---

<sup>7</sup> Jornal NOTÍCIAS. Registo Criminal Online até Julho, 30 Abril de 2015.

desta inovação de 2016 a 2020, período suficiente para visualizar-se os impactos de qualquer programa.

Portanto, de entre várias razões, escolheu-se o presente tema, pelos seguintes motivos:

- A sua pertinência e actualidade;
- A necessidade de aferir-se a contribuição do governo electrónico, para a melhoria da prestação dos serviços públicos, assim como perceber o nível de satisfação dos cidadãos, no que diz respeito ao serviço de emissão electrónica do certificado do registo criminal, na Repartição Central de Registo Criminal, na cidade de Maputo.
- A necessidade de aprofundar os conhecimentos nesta matéria, por parte da pesquisadora.

Em linhas gerais, conforme mencionado anteriormente, a pesquisa predispõe-se a analisar o papel do governo electrónico, na prestação dos serviços públicos ao cidadão, especificamente na Repartição Central do Registo Criminal, na Cidade de Maputo, no período de 2016-2020.

Em suma, pode-se afirmar que a presente pesquisa irá proporcionar contribuições significativas, em diversos níveis. Com efeito, a nível individual, o estudo sobre o papel do governo electrónico, na prestação dos serviços públicos, torna-se relevante, na medida em que permitirá que a pesquisadora perceba as principais contribuições e desafios a serem valorizados, no âmbito da implementação das TIC's, na governação, em Moçambique. Ao nível académico, a pesquisa poderá mostrar-se relevante, na medida em que servirá de base para a elaboração de pesquisas futuras relacionadas com o tema em análise, uma vez que a temática em alusão interliga-se facilmente com os outros tópicos, de entre os quais se podem destacar a governação e as TIC's. Ao nível social e para as instituições que lidam com a implementação e execução das iniciativas do governo electrónico, a pesquisa torna-se relevante, na medida em que poderá servir de suporte de reflexão sobre o governo electrónico, em Moçambique. Concretamente, a presente pesquisa poderá facultar subsídios e estratégias que poderão permitir uma maior compreensão dos impactos e desafios do governo electrónico, em Moçambique.

## **1.8. Estrutura do trabalho**

Em relação à estrutura, o trabalho encontra-se organizado em seis (6) capítulos. O primeiro capítulo debruça-se sobre os aspectos introdutórios do trabalho, que incluem: uma introdução, uma contextualização, uma problematização, a pergunta de partida, as hipóteses, os objetivos do estudo, a delimitação do tema, a justificativa do estudo e a presente estrutura.

No segundo capítulo, apresenta-se a revisão da literatura, onde serão ilustradas diferentes abordagens e diferentes conclusões sobre o impacto do governo electrónico, nas Administrações Públicas, em Moçambique, em África e no mundo, no geral. Para além destes aspectos, mencionam-se, ao longo deste capítulo, alguns critérios intrínsecos e extrínsecos, que são frequentemente usados para avaliar a eficácia e eficiência das mudanças, nas administrações públicas, por meio das reformas e inovações tecnológicas.

O terceiro capítulo contempla os conceitos-chave e o quadro teórico adoptado para explicar as vicissitudes da prática do governo electrónico. Neste capítulo, são apresentados os pressupostos teóricos da Reengenharia de Processos de Negócios, incluindo as suas etapas e princípios.

No quarto capítulo, aborda-se os aspectos metodológicos, isto é, a metodologia que foi empregue, na elaboração do presente trabalho. Concretamente, descreve-se a abordagem metodológica e os instrumentos metodológicos que foram adoptados, no processo de recolha de dados, na Repartição Central de Registo Criminal, no Centro de Informática da Universidade Eduardo Mondlane e junto aos utentes.

No quinto capítulo, apresenta-se a análise e discussão dos resultados obtidos na Repartição Central de Registo Criminal, na Cidade de Maputo, e de outros actores envolvidos na presente pesquisa. Ademais, nesta secção, apresenta-se as percepções dos utentes sobre o impacto da introdução do Sistema Informático de Registo Criminal, nos serviços de emissão do Certificado do Registo Criminal.

No último capítulo, isto é, no quinto, apresentam-se as considerações finais da pesquisa, onde se destaca alguns aspectos relevantes encontrados na apresentação, análise e interpretação dos resultados. Para além destes aspectos, neste capítulo, apresentam-se algumas recomendações, resultantes da pesquisa feita sobre a introdução do Sistema Informático de Registo Criminal.

## **CAPÍTULO II – Revisão de Literatura**

Antes de avançar com as particularidades desta secção, é importante salientar que a revisão de literatura é uma etapa extremamente importante, na pesquisa científica, pois consiste na busca e análise sistemática de estudos e publicações relacionados com o tema em estudo. No geral, a revisão da literatura possibilita a aferição do estado da arte do tema em análise, assim como nos ajuda a contextualizá-lo (Predanov & Freitas, 2013).

### **2.1. Emergência e Impacto do Governo Electrónico nas Administrações Públicas**

Com a evolução do uso de computadores, dos meios de comunicação e, especialmente, da infraestrutura da Internet, definiram-se novas formas para os modelos de relacionamento Estado sociedade, cada vez mais baseados em TIC (Medeiros e Guimarães, 2005, p. 449). Assim, conforme menciona Chiavenato (2000), foi a partir do início da década de 90 que se assinalou o surgimento da Era da Informação, graças ao tremendo impacto provocado pelo desenvolvimento tecnológico e pelas tecnologias de informação.

Em termos práticos, o surgimento da Era da Informação permitiu que muitas organizações substituíssem o papelório pelos arquivos electrónicos. Aliás, as TIC's tornaram as comunicações mais flexíveis, rápidas, directas e em tempo real, assim como permitiram a conectividade e um maior contacto entre as pessoas, sem necessidade de deslocamento.

Portanto, a partir desse momento, as TIC's (sobretudo a Internet) passaram a ser componente essencial e um importante motor para impulsionar as diferentes iniciativas de modernização (Carapeto & Fonseca, 2009 como citado em Cruz, 2016, p. 25). Esta situação pode ser visualizada a partir do aumento considerável do número de projectos de Governo Electrónico, em África, conforme testifica Awortwi (2007).

No geral, o governo electrónico pode ser entendido como sendo o uso das TIC's, no processo de prestação de serviços públicos ao cidadão, conforme se pode deprender da abordagem de Marche e Mcniven (2003 como citado em Cruz, 2016, p. 25), quando advogam que o governo electrónico é a provisão de informação rotineira e a transação de serviços da Administração Pública, através de meios electrónicos, de onde se destaca a Internet. Para além desta abordagem genérica sobre o governo electrónico, abaixo (Tabela 1) seguem outras cinco definições:

**Tabela 1:** Definições sobre o Governo Electrónico

Ordem Nr.	Definição	Fonte
1	Governo electrónico ou e-governo significa prover acesso público, via Internet, a informações sobre os serviços oferecidos pelos departamentos centrais do governo e pelas suas agências, habilitando o público à condução e conclusão de transações para tais serviços.	National Audit Office (2002, p. 1)
2	O termo “e-government” [utilizado em inglês para denominar o governo electrónico] aborda o uso de novas tecnologias de informação e comunicação, pelos governos, aplicadas a todas as suas funções.	OCDE (2001, p. 2)
3	E-governo é definido como: utilização da Internet e da web para ofertar informações e serviços governamentais aos cidadãos.	Nações Unidas (2002, p. 1)
4	Governo electrónico refere-se a processos e estruturas relativos ao fornecimento electrónico de serviços governamentais ao público.	Okot-Uma (2001, p. 9)
5	Prestação electrónica usando meios de bens e serviços públicos.	Estratégia do Governo Electrónico (2005)

**Fonte:** Tabela adaptada a partir de Medeiros e Guimarães (2005, p. 451).

Por questões metodológicas, considerar-se-á a definição da OCDE (2001, p. 2) como sendo norteador da presente pesquisa, ou seja, o conceito operacional para o entendimento do que seja governo electrónico, no presente trabalho, é aquele que preconiza que o governo electrónico é o uso de novas tecnologias de informação e comunicação, pelos governos, aplicadas a todas as suas funções (OCDE, 2001, p. 2 como em citado Medeiros e Guimarães, 2005, p. 451).

Assim, o uso das TIC's, por parte das administrações públicas, tem em vista o melhoramento da prestação de serviços. Nesse âmbito, para o cumprimento deste objectivo, o governo electrónico pode-se manifestar em duas grandes facetas, designadamente a interna e a externa, que serão objecto de análise, na secção a seguir, que se debruça sobre as funcionalidades e a utilidade do governo electrónico, na Administração Pública.

## **2.2. Funcionalidade e a utilidade do Governo Electrónico na Administração pública**

Segundo Moon (2002 como citado em Cruz, 2016, p. 25), a funcionalidade e a utilidade das tecnologias baseadas na *Web*, na Administração pública, podem ser divididas em duas grandes categorias: interna e externa.

- **Categoria interna:** diz respeito ao potencial que as TIC's e a *Web*, em particular, têm, para desenvolverem ferramentas de gestão eficazes e eficientes de recolha, armazenamento e gestão de grandes volumes de dados e de informação. Através das funções de *upload* e *download*, o tratamento de dados e informações é feito em uma base de tempo real. O governo também pode proceder electronicamente à transferência de fundos entre departamentos, organismos ou agências, ou mesmo providenciar informações para os servidores públicos, através da intranet ou da internet. Outras tarefas de carácter rotineiro, como, por exemplo, a resposta a pedidos de férias ou benefícios também podem ser realizados de forma mais rápida e fácil (Moon, 2002 como citado em Cruz, 2016, pp. 25-26).

Conforme pode-se observar, da dimensão interna do governo electrónico, acima descrita, neste nível, a introdução das TIC's é priorizada nos processos de gestão, isto é, nas operações internas do sector público.

- **Categoria externa:** neste nível, as tecnologias baseadas na *Internet* podem facilitar a ligação entre o governo e os cidadãos (tanto ao nível dos serviços como ao nível político). As páginas *web* do governo podem funcionar tanto ao nível da comunicação como de relações públicas, pois a informação pode ser facilmente disseminada entre os diferentes *stakeholders* externos. A tudo isto, acrescenta-se ainda a possibilidade que as tecnologias baseadas na *web* podem oferecer, para a promoção da participação dos cidadãos, nos processos de governação (Moon, 2002 como citado em Cruz, 2016, p. 26).

Nesta dimensão, o governo electrónico está virado ao ambiente externo, “com o objectivo de contribuir para a melhoria da prestação dos serviços públicos aos cidadãos”, assim como outros *stakeholders* externos (Awortwi, 2007).

### 2.3. Características e objectivos do Governo Electrónico em Moçambique



**Figura 1:** Imagem - Estratégia do Governo Electrónico de Moçambique

#### **Visão do Governo Electrónico de Moçambique**

A Estratégia do Governo Electrónico dará, a qualquer moçambicano, em qualquer área da governação, em qualquer sector da economia e a qualquer nível da sociedade, o direito de aceder, processar e aplicar toda a informação necessária, para alcançar o máximo do seu potencial como indivíduo dotado de conhecimento, como um cidadão responsável e um competidor global.

**Fonte:** Estratégia do Governo Electrónico de Moçambique (2005).

Conforme mencionando anteriormente, o governo electrónico é a contínua optimização da prestação de serviços públicos, da participação dos cidadãos na governação, através da transformação das relações internas e externas com recurso às tecnologias de informação, Internet e novos media (Programa da Reforma do Sector Público-Fase II). Em Moçambique, após a introdução da Estratégia do Governo Electrónico, o governo pretendia alcançar os seguintes objetivos:

**Tabela 2:** Objetivos do Governo Electrónico de Moçambique

Ordem Nr.	Objetivos do Governo Electrónico de Moçambique
1	Melhorar a eficiência e eficácia na prestação de serviços públicos
2	Assegurar a transparência e prestação de contas (responsabilidade) por parte do Governo.
3	Dar acesso a informação para facilitar as actividades do sector privado e simplificar a vida do cidadão

**Fonte:** Adaptada a partir da Estratégia do Governo Electrónico de Moçambique (2005).

Adicionalmente, em termos globais e práticos, a Estratégia do Governo Electrónico de Moçambique visava, igualmente, coordenar, fazer convergir e integrar, através das TIC's e da Internet, em particular, os objetivos de três programas-chave, nomeadamente o Plano de Acção, para a Redução da Pobreza Absoluta (PARPA), o Programa da Reforma do Sector Público (PRSP) e a Estratégia de Implementação da Política de Informática, conforme pode-se depreender da figura abaixo:

**Figura 2:** Imagem – Governo Electrónico como motor para outros programas



Governo Electrónico como motor para outros programas

**Fonte:** Estratégia do Governo Electrónico de Moçambique (2005).

## 2.4. Governo Electrónico versus Melhoria na Prestação de Serviços Públicos

Com base na revisão bibliográfica, foi possível constatar que o uso do Governo Electrónico, no sector público possibilita mudanças, nas operações internas e externas (Cauliriaux & Yuki, 2004). No entanto, estudos revelam que existe certa imprecisão sobre o impacto do Governo Electrónico, em África, particularmente em Moçambique, pois, em muitas organizações governamentais, ao invés de melhorar os serviços prestados, o governo electrónico reduziu-se ao envio de *e-mails* e ao desenvolvimento de sites, na Internet, que cedo ficam moribundos (Awortwi, 2007).

Ademais, um estudo feito por Salema (2020, p. 6), sobre o Governo Electrónico e Covid-19, concluiu que, apesar de ser factual que o Governo Electrónico registou progressos modestos, desde a sua introdução, no país, ainda resistem alguns desafios a serem superados, nomeadamente o desenho e a implementação do Plano de Acção do Governo Electrónico.

Por sua vez, um trabalho académico realizado em 2014, por Merina José, sob supervisão do Professor Macuane, que teve como foco a realização de uma avaliação ao Governo Electrónico de Moçambique, no período 2006 a 2013, e usou como casos de estudo o E-SISTAFE e o E-BAU, constatou haver alguns sucessos do governo electrónico, em Moçambique, mas igualmente alguns problemas de fundo, como se pode depreender do trecho a seguir:

O processo de implementação da Estratégia do Governo Electrónico não visualizou um acompanhamento, em termos de divulgação. Informação fornecida pelo INTIC (2013) mostra que o desenvolvimento do e-Gov tem-se difundido, geralmente, nos encontros somente do sector público, nomeadamente os conselhos Coordenadores, Consultivos, Sessões do Governo e seminários, só abrangendo o sector público. Neste sentido, este facto, do ponto de vista do desenvolvimento do Governo Electrónico, é negativo, uma vez que dever-se-ia pensar numa melhor forma de divulgar-se o e-Gov, disponibilizando-se informação que possa ser acedida pelo cidadão, a partir de qualquer ponto do país. (José, 2013, p. 93).

Para Fernando (2016, p. 114), os impactos do Governo Electrónico, em Moçambique, não têm sido bons, pois, “numa e outra excepção, alguns *Websites*, respondem às solicitações dos cidadãos, mas, na sua maioria, são completamente estáticos e irrelevantes”.

Ainda de acordo com Fernando (2016, p. 114), não basta a criação de Websites para a instituição, é necessário que haja formação dos funcionários e cidadãos, pois a consciencialização destes é de grande importância, para uma mudança de atitude e comportamento, perante as TIC's. Assim, o autor conclui que “os esforços ainda são poucos, havendo necessidade de se fazer novos arranjos políticos e institucionais, para uma maior cobertura com vista à concretização da vontade de massificação do uso das TIC's, em Moçambique”.

Por seu turno, o trabalho académico feito pela Ntseco (2023, pp. 82-83), além de destacar as melhorias que tem sido vistas, desde a implementação do governo electrónico, indica alguns constrangimentos, na Implementação da Política de Informática, nos Serviços Provinciais de Identificação Civil do Distrito Municipal KaMavota. Assim, de um modo geral, para o autor, a prestação de serviços pela SPIC enfrenta dois desafios, designadamente o do atendimento e o da qualidade dos serviços prestados.

Portanto, é em torno desta inconsistência que a presente pesquisa pretende aferir o desempenho e a contribuição efectiva do governo electrónico, no processo de emissão de certificado do registo criminal, na Repartição Central de Registo Criminal, na Cidade de Maputo. E para efeito, apresentar-se-ão, a seguir, alguns critérios específicos para avaliar-se em que medida a introdução das TIC's, na Repartição Central do Registo Criminal, na Cidade de Maputo, contribuiu na melhoria da prestação do serviço de emissão de Certificado do Registo Criminal ao Cidadão.

## **2.5. Critérios de avaliação**

Em termos conceptuais, a avaliação constitui um momento em que se aferem os resultados obtidos por uma política/reforma, após a sua implementação, numa clara intenção de se saber os padrões distributivos das políticas resultantes e a diferença relativamente à situação anterior à implementação (Silva & Pedone, 1987). Nesse âmbito, por forma a aferir os impactos mais gerais na sociedade, na economia e na política, a literatura apresenta um conjunto variado de critérios. Assim, atendendo e considerando que as iniciativas do Governo Electrónico enquadram-se no âmbito das reformas do sector público, da multiplicidade dos critérios existentes para avaliar as mudanças no sector público, neste trabalho dar-se-á mais enfoque aos

critérios intrínsecos apresentados por Boyne (1998) e Mueller (1989), que são: a eficiência e a capacidade de resposta, bem como o critério extrínseco de equidade, apresentado por Boyne (1998) e Self (1993)<sup>8</sup>.

Portanto, com base nestes critérios poderá se, neste caso, medir se a implementação do Sistema Informático de Registo Criminal (isto é, se o uso das TIC's) trouxe mudanças na prestação do serviço público de emissão de Certificado de Registo Criminal ou não, e quais são as evidências das possíveis transformações.

Agora, em relação ao critério da eficiência, é importante salientar, este critério remete-nos a ideia de que os serviços públicos podem ser produzidos de forma eficiente. O conceito de eficiência pode ser operacionalizado em eficiência técnica, que corresponde ao rácio de *inputs* dos serviços em relação aos *outputs*, que são os bens ou serviços produzidos por uma organização, e eficiência distributiva, isto é, os desafios entre esses *outputs* e as preferências do público. A mensuração da eficiência técnica está ligada aos custos unitários, pois se supõe que deve haver uma grande diferença entre o custo da prestação de serviços no período da pré-reforma e na pós-reforma (Boyne, et al., 2003 como citado em José, 2014, p. 34).

Em relação á capacidade de resposta ou critério da sensibilidade, destaca-se as seguintes questões: Em que sentido a reforma poderia ser considerada sensível? A reforma considerou mais ou menos aspectos relacionados com a sensibilidade? No que tange ao critério de equidade, esta procura responder as seguintes questões: Primeiro, que aspectos de serviços públicos devem ser providenciados equitativamente? Segundo, quais os grupos relevantes na sociedade que devem ser tratados com equidade? (Boyne *et al.*, 2003 como citado em José, 2014, pp. 34-35).

---

<sup>8</sup>Boyne, George; Farrell, Catherine; Law, Jennifer; Powell, Martin and Walker, Richard. Evaluating Public Management Reforms. Philadelphia: Open University Press.

## **CAPÍTULO III - Enquadramento Conceptual e Teórico**

Para que haja um correcto entendimento dos resultados da pesquisa, torna-se imprescindível a definição conceitual e operacional dos principais termos que são frequentemente utilizados, ao longo da pesquisa (Martins, 2000). Neste âmbito, os conceitos essenciais, neste trabalho, são o de Governo Electrónico e o de Serviços Públicos.

### **3.1. Governo Electrónico**

Tratando-se de uma análise em torno do papel do Governo Electrónico, em Moçambique, é razoável começar a conceptualização com o termo Governo Electrónico. Ora, segundo Gartner Group (2000, citado pela Estratégia de Governo Electrónico de Moçambique, 2005, p. 3), o governo Electrónico é definido, por vários estudiosos, como sendo o uso das tecnologias de informação e comunicação, para promover maior eficiência e eficácia governamentais, facilitando o acesso aos serviços públicos, permitindo ao cidadão e ao empresário o acesso à informação e tornando o Governo mais responsável, perante o cidadão. Para Wegner, Schröder e Hoff, (2015), o Governo Electrónico ou *e-government (e-gov)* consiste em um conjunto de iniciativas alinhadas com as transformações da sociedade industrial em sociedade de informação, objectivando construir novos modelos de gestão pública.

Segundo Salema (2020), o governo electrónico configura-se como o uso das TICs para apoiar as operações governamentais, acondicionando a participação dos cidadãos e a provisão dos serviços públicos.

Para além do conceito governo electrónico, nos dias actuais, tem sido comum, em paralelo, falar-se da governação electrónica que, segundo Salema (2020), é o uso das emergentes TICs para facilitar o processo da governação ou da actividade administrativa e da administração pública. Ainda na mesma linha de conceptualização Seifert (2003, p. 4 como citado em Fernando, 2016) advoga que a governação electrónica é uma tendência emergente de “reinventar” a forma como o governo funciona. O seu foco continua sendo a melhoria dos mecanismos de prestação de serviços, aumento da eficiência da produção e ênfase sobre o acesso mais amplo de informações.

Assim, dos conceitos acima aludidos, a definição que mais se aproxima aos nossos designios é da Gartner Group (2000, citado pela Estratégia de Governo Electrónico de Moçambique, 2005, p. 3), por ser mais abrangente, pois conceitua o Governo Electrónico como sendo o uso das tecnologias de informação e comunicação para promover maior eficiência e eficácia governamental, facilitando o acesso aos serviços públicos.

### **3.2. Serviços Públicos**

O debate em torno do conceito de serviço público encontra um campo favorável, na Teoria da Organização Administrativa (TOA). Neste âmbito, para Caupers (2009), os serviços públicos são estruturas organizativas encarregues de preparar e executar as decisões dos órgãos das pessoas colectivas que prosseguem actividades administrativas públicas. Por sua vez, para Caetano (2010), os serviços públicos são o modo de actuação de uma autoridade pública, a fim de facultar, de maneira regular e contínua, os meios idóneos para a satisfação de uma necessidade colectiva individualmente sentida.

Já Silvestre (2010) conceitua os serviços públicos como sendo todas as acções organizacionais desenvolvidas que visam a satisfação de necessidades colectivas, individualmente sentidas, através do fornecimento de bens e serviços distribuídos: (i) gratuitamente, isto é, sem cobrança de um preço directo; (ii) ao preço inferior ao custo de produção ou (iii) a preço superior ao custo de produção, mas inferior ao que seria praticado no mercado.

Ainda sobre conceptualização do termo serviço público, Pinto (2008) sustenta que o serviço público pode ser definido como a actividade de fornecimento de utilidade ou comodidade posta à disposição dos administrados pela Administração Pública ou por quem lhe faça às vezes, sob regime de direito público.

Segundo o autor imediatamente supracitado, os serviços públicos também são guiados por princípios, que podem ser: (i) princípio da continuidade: determina que o serviço que começou a ser prestado, não pode deixar de ser ofertado aos usuários em potencial; (ii) princípio da regularidade: significa que o serviço público deve ser prestado de acordo com as condições estabelecidas pelo poder público, como necessárias ao pleno atendimento das necessidades do usuário; (iii) princípio da modicidade: as tarifas não devem impedir o acesso do usuário em

potencial ao serviço, devendo ser levado em consideração, na sua fixação, perfil social e económico do usuário, o custo da prestação e a necessidade de aperfeiçoamento e remuneração do prestador; (iv) princípio da cortesia: constitui direito do usuário e dever do fornecedor de proporcionar um tratamento educado, prestativo e respeitoso, ao usuário; (v) princípio de segurança: revela-nos que o serviço público deve ser prestado com observância das regras básicas de segurança, não devendo representar riscos para o usuário; (vi) princípio da actualidade: o prestador do serviço deve se manter plenamente informando e actualizado sobre a permanente evolução tecnológica, proporcionando um melhor atendimento às necessidades dos usuários (Pinto, 2008).

Assim, dos conceitos acima apresentados, no presente trabalho adoptar-se-ão as definições apresentadas por Silvestre (2010) e Pinto (2008), por serem definições mais completas e enquadradas ao contexto deste trabalho académico.

### **3.3. Enquadramento Teórico**

Com base na revisão bibliográfica, aliada às evidências exploradas na Repartição Central de Registo Criminal, na cidade de Maputo, argumenta-se que a introdução das Tecnologias de Informação e Comunicação, na Repartição do Registo Criminal, enquadra-se no âmbito das iniciativas do governo electrónico, especificamente no fenómeno que ficou teorizado como reforma do sector público, entendido como mudanças intencionais nas estruturas e processos das organizações do sector público, com o objectivo de fazer com que funcionem melhor, conforme sublinham Politt e Bouckaert (2017), e uma das formas de explicar este fenómeno é fazer a aplicação das teorias em volta da Gestão Pública.

Assim, para explicar, plenamente, o papel do governo electrónico na melhoria da prestação dos serviços públicos, neste estudo, escolheu-se a Teoria da Reengenharia de Processos de Negócios.

#### **3.3.1. Teoria da Reengenharia de Processos de Negócios**

Tal como foi concebida, a reengenharia “significa deixar de lado sistemas antigos e começar de novo”, de “voltar ao início e inventar uma maneira melhor de fazer o trabalho” (Hammer & Champy, 1993, p. 31). No geral, os proponentes desta abordagem enfatizam as palavras “fundamental”, “radical”, “dramático” e “processo” e a ideia central é que as empresas devem

lutar para descartar hábitos e tradições, aqueles muros sagrados e queridos de grandes entidades corporativas que os transformaram em burocracias centralizadas (Reyes, 1998, p. 187).

O principal precursor desta abordagem é Michael Hammer, considerado, por muitos, o pai da reengenharia. Para Hammer, a reengenharia constitui uma das principais filosofias do trabalho, pois analisa com atenção as normas e padrões prevaletentes de gestão (Lima & Aquino, s.d, p. 2). Assim, as etapas básicas da Reengenharia resumem-se em:

- Definir objectivos;
- Analisar os processos existentes;
- Inventar novas formas de trabalhar;
- Implementar os novos processos.

Em acréscimo, o autor supracitado destaca que a reengenharia envolve também a utilização de tecnologias e ferramentais electrónicas. Assim, vejamos algumas tecnologias adoptadas pela Reengenharia:

- Rede de Computadores - É essencial que todos os computadores estejam interligados, seja qual for a sua localização;
- Base de Dados - É usada para armazenar informações de forma organizada, permitindo que várias pessoas situadas em locais diferentes tenham acesso simultâneo às mesmas;
- Ferramentas Electrónicas - As principais ferramentas são a planilha electrónica, o processador de textos, o processador de gráficos, sistema de arquivos pessoais, agenda electrónica e correio electrónico;
- Sistema de Leitura - Composto por máquinas leitoras como de código de barras, telas sensíveis ao toque, leitoras de tarjas magnéticas e leitoras ópticas.

Conforme definido, a reengenharia é “o repensar fundamental e o redesenho radical dos negócios, processos para alcançar melhorias dramáticas em medidas críticas e contemporâneas de desempenho, como custo, qualidade, serviço e velocidade” (Hammer e Champy, 1993, p. 32). Mais ainda, é importante salientar que a implementação da reengenharia no serviço público não pressupõe, apenas, o enxugamento da máquina administrativa, implica também um programa de racionalidade e competitividade no Setor Público. Portanto, para alcançar a eficiência e a

eficácia, o processo de reengenharia no sector público deverá passar pelos seguintes pontos, segundo Lima e Aquino (s.d., p. 7):

- Centralização no órgão máximo das políticas e diretrizes de caráter estratégico, bem como a coordenação das atividades de acompanhamento, avaliação e de controle;
- Descentralização das ações operacionais, permitindo maior agilidade para decisão e execução;
- Desenvolvimento, de forma integrada, de todos os segmentos aplicados na operacionalização;
- Melhora da eficiência operacional da empresa, notadamente nos segmentos de atendimento ao público e da prestação de serviços;
- Racionalização da estrutura organizacional com eliminação de níveis hierárquicos, tornando-a ágil e competitiva;
- Prioridade das atividades voltadas para o atendimento ao público;
- Redução das despesas operacionais;
- Implementação de programas de incentivo à aposentadoria, bem como de demissões;
- Privatização das Empresas Públicas consideradas ineficientes e deficitárias;
- Terceirização de serviços de vigilância e de limpeza;
- Conscientização dos administradores quanto à sua responsabilidade no desempenho de suas atividades para realização do bem-estar da coletividade.

Ora, conforme pode se observar dos pontos acima aludidos, os processos que envolvem a reengenharia são múltiplos. Portanto, o projeto de reengenharia implica mudança radical e transformações sérias, tanto na Administração Privada como na Administração Pública, com o objetivo de reformular o processo de trabalho, visando maior eficiência administrativa e combate ao desperdício (Lima & Aquino, s.d, p. 7). No entanto, neste trabalho, por questões metodológicas, dar-se-á ênfase aos seguintes pontos: (i) a descentralização das acções, (ii) a melhoria da eficiência operacional, nos segmentos de atendimentos ao público e da prestação dos serviços, (iii) a prioridade das atividades voltadas para o atendimento ao público, (iv) a redução das despesas operacionais, assim como a (v) conscientização dos administradores quanto à sua responsabilidade no desempenho de suas atividade para realização do bem-estar da coletividade.

## **CAPÍTULO IV – Metodologia**

Levando em consideração que a prossecução dos desígnios de qualquer investigação científica requer a adopção de uma metodologia de investigação, enquanto conjunto de procedimentos que servem para alcançar os objectivos da pesquisa, esta secção apresenta o tipo de pesquisa, o método de abordagem, de procedimento, técnicas de recolha e análise de dados, que serviram de base para a elaboração do presente estudo.

### **4.1. Tipo de pesquisa**

O presente estudo privilegiou a pesquisa qualitativa que, de acordo com Prodanov e Freitas (2013), é aquela pesquisa em que se considera que há uma relação dinâmica entre o mundo real e o sujeito, isto é, um vínculo indissociável entre o mundo objectivo e a subjectividade do sujeito que não pode ser traduzido em números. Porém, apesar de ser qualitativo, o presente estudo apoiou-se em algumas técnicas quantitativas, que, segundo os mesmos autores supracitados, é aquela pesquisa que considera que tudo pode ser quantificável, o que significa traduzir em números opiniões e informações, para classificá-las e analisá-las.

Assim, sob o ponto de vista da abordagem do problema, a pesquisa pode ser caracterizada, essencialmente, como qualitativa. Quanto á natureza, a pesquisa é aplicada, na medida em que visa gerar conhecimentos para aplicação prática, dirigidos à solução de problemas específicos. Sendo que, sob o ponto de vista de seus objetivos, a pesquisa é caracterizada por ser descritiva, pois ao longo da pesquisa a investigadora procurou classificar, explicar e interpretar fatos que ocorrem (Prodanov & Freitas, 2013).

### **4.2. Método de abordagem**

Para análise, o estudo em alusão considerou o método hipotético-dedutivo que, segundo Marconi e Lakatos (2003:106), “inicia pela percepção de uma lacuna nos conhecimentos, acerca da qual formula hipóteses, e pelo processo de inferência dedutiva, testa a predição da ocorrência de fenómenos abrangidos pela hipótese”. Portanto, a construção das hipóteses supramencionadas sobre a prática do governo electrónico, em Moçambique, baseou-se nas inconsistências que existem sobre o entendimento do governo electrónico, na medida em que, nos últimos anos, tem-se notado que, em muitas organizações governamentais, ao invés de melhorar os serviços

prestados, o governo electrónico reduziu-se ao envio de *e-mails* e ao desenvolvimento de sites na Internet que cedo ficaram moribundos.

### **4.3. Método de procedimento**

O estudo foi desenvolvido com base no método monográfico ou estudo de caso que, segundo Gil (2008), citado por Prodanov e Freitas (2013), tem como princípio que o estudo de um caso em profundidade pode ser considerado representativo de muitos outros ou mesmo de todos os casos semelhantes. Neste contexto, durante a elaboração do presente trabalho, privilegiou-se o exame profundo e exaustivo do Sistema Informático de Registo Criminal, na Repartição Central do Registo Criminal, e também crê-se que os factos observados, neste caso, podem ser considerados representativos de muitas outras instituições (Gil, 2008 como citado em Prodanov e Freitas, 2013, p. 39).

### **4.4. Técnicas de recolha e análise de dados**

As técnicas correspondem à parte prática de colecta e análise de dados, que serão apresentados neste trabalho de investigação. Segundo Marconi e Lakatos (2010, p. 205), as técnicas de recolha e análise de dados apresentam duas grandes divisões: documentação indirecta, que abrange a pesquisa documental e a bibliográfica, e documentação directa que se subdivide em observação directa intensiva, que contempla as entrevistas, e observação directa extensiva, onde se pode encontrar o questionário. Assim, entre os vários instrumentos de recolha e análise de dados, optou-se pelas seguintes:

#### **4.4.1 Pesquisa bibliográfica**

Neste tipo de pesquisa, segundo Alves (2012, p. 42), o pesquisador desenvolve a sua investigação a partir de estudos já efectuados por outros investigadores. Neste âmbito, no presente estudo procurou-se conhecer a bibliografia publicada sobre o governo electrónico, constituída principalmente pelos artigos científicos, legislação moçambicana, relatórios, dissertações académicas, programas e pesquisas já publicadas por outros pesquisadores sobre implementação e avaliação do governo electrónico.

#### **4.4.2. Entrevista semiestruturada**

Para além do exame minucioso dos artigos, obras programas ou estratégias, a presente pesquisa adoptou a entrevista sem-estruturada que, segundo Marconi e Lakatos (2010, p. 205), caracteriza-se por ser uma conversação efectuada face a face, de maneira metodológica, proporcionando, ao entrevistador, verbalmente, a obtenção da informação necessária.

Importa salientar que foram realizadas entrevistas junto da Repartição Central do Registo Criminal, na Cidade de Maputo, uma instituição subordinada à Direcção Nacional dos Registos e Notariado, e uma junto do Centro de Informática da Universidade Eduardo Mondlane (CIUEM), instituição que desenhou e concebeu o Sistema Informático de Registo Criminal. A realização das entrevistas, junto das instituições supramencionadas, visava compreender o papel desempenhado pelo governo electrónico (Sistema Informático de Registo Criminal) para a melhoria dos serviços públicos, bem como examinar os desafios inerentes à implementação na Repartição Central de Registo Criminal.

#### **4.4.3. Inquérito**

Visando compreender a importância desempenhada pelo governo electrónico, na prestação de serviços públicos, junto aos utentes, assim como aferir as percepções dos utentes, sobre a introdução do Sistema Informático de Registo Criminal, nos serviços de emissão de Certificados do Registo Criminal, na Repartição Central de Registo Criminal, na Cidade de Maputo, administrou-se um inquérito a 47 utentes, que se encontravam a fila de espera para o atendimento, na Repartição Central do Registo Criminal, na Cidade de Maputo. O inquérito é constituído por oito (8) questões, sendo sete (7) perguntas fechadas e uma (1) aberta. As perguntas foram respondidas de forma escrita e na ausência da investigadora.

#### **4.5. Delimitação do universo e amostra**

Tendo em conta que as pesquisas sociais abrangem um universo de elementos tão grande que se torna difícil considerá-lo, na sua totalidade, nesta pesquisa delimitou-se uma amostra, ou seja, uma pequena parte dos elementos que compõem o universo (Prodanov & Freitas, 2013, p. 39). Portanto, o tipo de amostragem privilegiado foi a amostragem não probabilística, na sua vertente de amostras por acessibilidade ou por conveniência, onde o pesquisador selecciona os elementos

a que tem acesso, admitindo que esses possam, de alguma forma, representar o universo (Prodanov & Freitas 2013). Portanto, no que tange às entrevistas semiestruturadas, teve-se acesso a duas (2) instituições, nomeadamente (i) a Repartição Central do Registo Criminal e (ii) o Centro de Informática da Universidade Eduardo Mondlane (CIUEM).

Na Repartição Central do Registo Criminal, na Cidade de Maputo, foi possível entrevistar três (3) intervenientes, designadamente a Técnica Responsável pela Repartição Central de Registo Criminal, e dois técnicos afectos nos serviços de registo e emissão de Certificado de Registo Criminal. Já no Centro de Informática da Universidade Eduardo Mondlane, entrevistou-se o Gestor de Projectos.

No que diz respeito ao inquérito, conforme mencionado anteriormente, teve-se acesso a 47 utentes que, no local de atendimento, se mostraram disponíveis em responder o inquérito, na ausência da pesquisadora. No entanto, esperava-se inquirir 200 utentes, número total correspondente aos pedidos diários de Certificados de Registo Criminal.

No total, a pesquisa contou com 51 intervenientes, conforme pode-se depreender da tabela que se segue abaixo:

**Tabela 3:** Lista dos participantes da pesquisa

<b>Ordem Nr.</b>	<b>Instituição</b>	<b>Função dos entrevistados ou Inquiridos</b>	<b>Descrição Numérica dos entrevistados ou inquiridos</b>	<b>Data da Realização das entrevistas e inquéritos</b>
1	Repartição Central do Registo Criminal	Técnica Responsável pela Repartição Central do Registo Criminal	1 Chefe da Repartição	26/04/2024
2	Repartição Central do Registo Criminal	Técnico na Repartição Central do Registo Criminal	1 Funcionário	26/04/2024

3	Repartição Central do Registo Criminal	Técnica Repartição Central do Registo Criminal	1 Funcionário	26/04/2024
4	Centro de Informática da UEM	Gestor de Projectos	1 Gestor CIUEM	25/03/2024
5	Utentes no Local de Atendimento	Utentes na Fila de atendimento na Repartição Central do Registo Criminal	47 utentes	17/04/2024 a 19/04/2024

**Fonte:** Elaborada pela Autora (2024)

#### **4.6. Tratamento dos dados e das Informações**

Em relação ao tratamento dos dados e das informações, importa salientar que os mesmos foram processados e analisados através das seguintes ferramentas: Microsoft Word e Microsoft Excel. Os dois programas são ferramentas informáticas de descrição e análise de dados, sendo que, neste trabalho, a Microsoft Word foi útil para a elaboração dos relatórios parciais de investigação e registo dos eventos de forma descritiva, culminando com a elaboração dos relatórios que compõem a presente monografia.

Por outro lado, a Microsoft Excel foi útil para a compilação de informação estatística do trabalho. Foi através desta plataforma que foi possível configurar gráficos sobre as respostas aos inquéritos. Os dados da entrevista foram analisados, neste estudo, seguindo-se a abordagem qualitativa, com base na descrição dos factos e relação dos fenómenos entre si. Em termos de formatação, o texto foi editado a partir da sétima edição (7<sup>a</sup> ed.) APA - *American Psychological Association*.

#### **4.7. Limitações do Estudo**

No processo de realização do presente trabalho de conclusão de curso, sobre o papel do governo electrónico na melhoria da prestação dos serviços, em Moçambique, no âmbito da prestação do serviço de emissão de certificado do registo criminal, observou-se dois tipos de limitações. O primeiro é inerente ao acesso às instituições participantes na pesquisa, isto é, a recusa e a demora de algumas instituições, no fornecimento de informações e dados por meio da entrevista e documentos. A título de exemplo, destaca-se o caso do Instituto Nacional do Governo Electrónico, que até então não chegou a responder ao nosso pedido de entrevista para o processo de apuração dos desafios e dos constrangimentos que estão sendo verificados, no âmbito da implementação do Governo Electrónico, em Moçambique. O segundo tipo de limitação está ligado a questões metodológicas, pois nem todos os utentes que tiveram acesso ao nosso inquérito responderam às questões. Aliás, inicialmente, a pesquisa tinha definido uma amostra de 100 utentes, que corresponde à metade de 200 utentes, o número de utentes que são recebidos e atendidos, diariamente, pela Repartição Central de Registo Criminal, no entanto, conforme se pode observar dos dados acima mencionados, apenas 47 utentes se disponibilizaram em responder o inquérito administrado. Paralelamente, admite-se como limitação o facto de o inquérito administrado aos utentes não permitir uma visão abrangente sobre a qualidade do serviço e por ser generalista, em suas questões.

Entretanto, mesmo que as entrevistas com o público-alvo, previamente delimitado, não tenham atingido o almejado, foi possível colher dados relevantes que conduziram a conclusões sobre o papel do governo electrónico, na melhoria da prestação dos serviços públicos, na Repartição Central do Registo Criminal, na Cidade de Maputo. Por exemplo, no âmbito da elaboração do trabalho foi possível identificar as principais inovações tecnológicas introduzidas na Repartição Central de Registo Criminal. Ademais, foi possível colher as percepções dos utentes sobre a qualidade dos serviços prestados pela Repartição Central do Registo Criminal, assim como foi possível identificar e descrever os principais desafios inerentes à implementação do Governo Electrónico, isto é, do Sistema Informático de Registo Criminal, na Repartição Central do Registo Criminal, na Cidade de Maputo.

#### **4.8. Questões Éticas**

Todas as pesquisas que são desenvolvidas envolvendo seres humanos devem ser executadas dentro de padrões éticos e princípios metodológicos previamente estabelecidos. Portanto, em respeito aos ditames éticos, os nomes dos entrevistados e inquiridos não foram identificados, no trabalho, mencionando-se apenas os nomes das instituições e das funções que os nossos intervenientes desempenham, nas instituições em que foram realizadas as entrevistas. Adicionalmente, em termos científicos e normativos, é importante assegurar que nenhuma informação foi acrescida ou adulterada, em benefício da pesquisadora. Portanto, todos os depoimentos e todas as informações pertencentes aos outros autores foram devidamente citadas, ao longo do trabalho, assim como referenciadas na lista de referências bibliográficas do presente trabalho.

## **CAPÍTULO V – Apresentação e discussão dos resultados obtidos**

O presente capítulo tem em vista a apresentação e discussão dos resultados obtidos no campo de pesquisa. É importante salientar que as informações e os depoimentos apresentados neste capítulo foram recolhidos por meio da revisão bibliográfica e entrevistas semiestruturadas, junto das instituições que se disponibilizaram em participar na pesquisa, especificamente a Repartição Central de Registo Criminal e o Centro de Informática da Universidade Eduardo Mondlane, instituições que estiveram envolvidas no âmbito do desenho e implementação do Sistema Informático de Registo Criminal. Além dessas instituições, a pesquisa contou com a participação de utentes, por meio de um inquérito que, no momento da recolha de dados, na Repartição Central de Registo Criminal, aguardavam pelo atendimento ao serviço de emissão de Certificado do Registo Criminal.

Nesse contexto, dos vários objectivos, pretende-se, nesta fase, analisar o papel do Governo Electrónico, na melhoria da prestação dos serviços públicos. Assim, a avaliação do impacto do Governo Electrónico foi feita a partir da implementação do Sistema Informático de Registo Criminal, na Repartição Central do Registo Criminal - Cidade de Maputo. Adicionalmente, ao longo da pesquisa buscar-se-á compreender as percepções dos diferentes utentes sobre o impacto que a inovação tecnológica está tendo, na emissão de Certificados de Registo Criminal. No final deste capítulo, procurar-se-á compreender os desafios que estão sendo observados, no âmbito da implementação do Sistema Informático de Registo Criminal, na Repartição Central do Registo Criminal, na Cidade de Maputo.

### **5.1. Apresentação da Repartição Central do Registo Criminal**

A Repartição Central do Registo Criminal é uma instituição subordinada à Direcção Nacional dos Registos e Notariado, que tem como função emitir Certificados do Registo Criminal, bem como fornecer antecedentes criminais aos Tribunais e à Procuradoria. Além disso, a Repartição Central de Registo Criminal oferece dois serviços básicos, que são: a Emissão de Certificado do Registo Criminal e a Emissão de Requisições de Certificado do Registo Criminal, conforme ilustra a tabela (4) a seguir:

**Tabela 4:** Serviços Básicos da Repartição Central do Registo Criminal

<b>Serviços Básicos da Repartição Central do Registo Criminal</b>	
	<ul style="list-style-type: none"><li>• Emissão de requisições de certificado do registo criminal</li></ul>
	<ul style="list-style-type: none"><li>• Emissão de Certificado do Registo Criminal</li></ul>

**Fonte:** Autora (2024).

Para além destes serviços básicos, ao abrigo do Estatuto Orgânico da Direcção dos Registos e Notariado, a Repartição Central do Registo Criminal tem como funções essenciais:

- a) Receber e analisar os pedidos de certificado de registo criminal;
- b) Emitir certificados de Registo Criminal;
- c) Manter actualizada a base de dados e o cadastro dos actos sujeitos a registo criminal;
- d) Desenvolver estudos e implementar políticas e técnicas aplicáveis ao registo criminal;
- e) Propor a aplicação e modernização do registo criminal;
- f) Coordenar as actividades das delegações de registo criminal;
- g) Realizar outras actividades que lhes sejam superiormente determinados, nos termos do presente Regulamento Interno e demais legislação aplicável.

A Repartição Central do Registo Criminal, como instituição que está vocacionada a prestar um serviço eficiente e próximo ao cidadão, apresenta três elementos estratégicos principais, para a sua melhor performance, nomeadamente a Visão, Missão e Valores, conforme se pode observar da tabela (5) abaixo:

**Tabela 5:** Visão, Missão e Valores da Repartição Central do Registo Criminal.

<b>Visão, Missão e Valores da Repartição Central do Registo Criminal</b>	
<b>VISÃO</b>	Ser um serviço de referência e próximo ao cidadão

<b>MISSÃO</b>	Garantir a segurança jurídica dos actos dos Registos e Notariado, promovendo a observância da Lei e contribuindo para o funcionamento do Estado de Direito.
<b>VALORES</b>	Legalidade, Integridade, Honestidade, Celeridade, Imparcialidade, Urbanidade, Eficiência e Eficácia, Transparência, Ética, Bem Servir, Competência, Criatividade.

**Fonte:** Autora (2024).

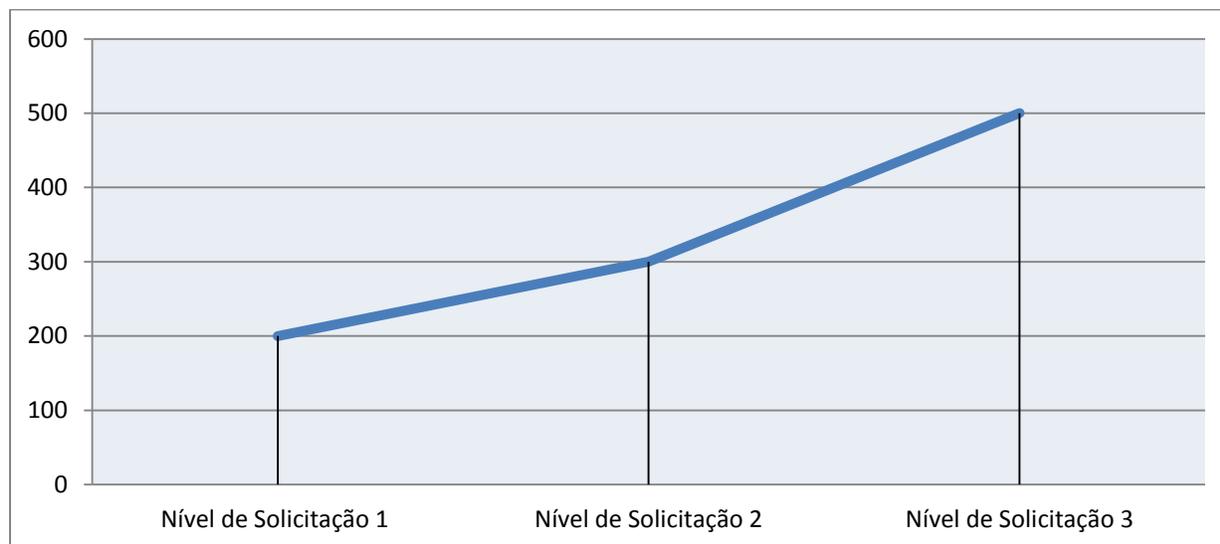
## **5.2. Papel do Governo Electrónico na melhoria dos serviços públicos: uma análise a partir da implementação do Sistema Informático de Registo Criminal**

O Serviço de Emissão de Certificado do Registo Criminal é, factualmente, um dos serviços públicos mais procurados pelos cidadãos nacionais e estrangeiros. Com efeito, dados mostram que cerca de 12 milhões de certificados são anualmente emitidos, a nível nacional, com a Cidade de Maputo a registar cerca de 130 pedidos, por dia, número que sobe, quando há contratação, no sector público ou em períodos eleitorais<sup>9</sup>. Assim, conforme se pode observar dos dados acima, o facto do Serviço de Emissão de Certificados do Registo Criminal ser um dos serviços mais solicitados, ao nível nacional, torna-se ainda mais relevante discutir e compreender os níveis de eficiência e de qualidade, na prestação deste serviço, olhando para as inovações tecnológicas introduzidas, na Repartição Central de Registo Criminal, na Cidade de Maputo.

Ora, em virtude do período em que a pesquisa do campo foi desenvolvida, de Março a Maio de 2024, ter coincido com a época eleitoral, por meio de uma entrevista direccionada à Técnica responsável pela Repartição Central do Registo Criminal, foi possível aferir que, “neste ano, por causa das eleições gerais, que irão decorrer em outubro próximo, as solicitações dos Certificados de Registo Criminal tendem a registar números cada vez mais elevados, variando de 200 a 500 pedidos por dia, conforme se pode observar do gráfico (1) abaixo, sobre os níveis de solicitações diárias dos Certificados de Registo Criminal, neste período eleitoral:

<sup>9</sup> Jornal NOTÍCIAS. [Registo Criminal Online até Julho.](#)

**Gráfico 1:** Níveis de solicitações diárias dos Certificados de Registo Criminal neste ano eleitoral, na Cidade de Maputo.



**Fonte:** Autora (2024).

Nos anos sem eleições, o nível de pedidos de Certificados de Registo Criminal mante-se nos 200 pedidos por dia, sendo que, dos cinco (5) funcionários destacados na área de solicitações e emissão de Certificados de Registo Criminal, cada funcionário recebe e atende, cerca de 40 utentes, por dia. No entanto, no período em que a pesquisa foi executada, devido ao período eleitoral, cada funcionário, dos cinco destacados na operacionalização dos computadores, recebe e atende cerca de 80 a 100 pedidos de Certificados de Registo Criminal, na Repartição Central de Registo Criminal.

Assim, face à demanda e em razão da morosidade e das longas filas que vinham sendo registadas na Repartição Central de Registo Criminal, o Ministério da Justiça, Assuntos Constitucionais e Religiosos, em colaboração com o Centro de Informática da Universidade Eduardo Mondlane (CIUEM), instituição que desenvolveu a plataforma informática de Registo Criminal, viram a necessidade de introduzir, em 2015, o Sistema Informático de Registo Criminal, visando

alcançar a flexibilidade e a eficiência, na prestação deste serviço muito procurado pelos utentes<sup>10</sup>.

Conforme mencionado, a introdução do Sistema Informático de Registo Criminal, na Repartição Central do Registo Criminal, enquadra-se no âmbito da “evolução do uso de computadores, dos meios de comunicação e, especialmente, da infraestrutura da Internet,” cada vez mais baseados em TIC (Medeiros & Guimarães, 2024, p. 449). Com efeito, desde o ano de 2015, o Ministério da Justiça, Assuntos Constitucionais e Religiosos, por meio da Direcção dos Registos e Notariado, tem vindo a promover, em diversos sectores, o uso de computadores e meios de comunicação baseados em novas tecnologias, por forma a melhorar a prestação dos serviços de emissão de Certificado Criminal<sup>11</sup>.

É importante lembrar que, o Sistema Manual de Registo Criminal, outrora prevalecente, na Repartição Central de Registo Criminal, que envolvia, essencialmente, o papel e a tinta para a estampagem das impressões digitais dos utentes, em média, levava 45 minutos, para o atendimento, e acarretava custos elevados, no uso do papel e outros materiais associados<sup>12</sup>. Assim, conforme mencionado anteriormente, para fazer face a esta conjuntura, a Direcção dos Registos e Notariado, em cooperação com o CIUEM, concebeu, em 2015, um sistema, altamente inovador e tecnológico, para o processamento, armazenamento e emissão de Certificados de Registo Criminal, que se baseia no uso de computadores e máquinas electrónicas de impressão digital, e especialmente a infra-estrutura da Internet.

Ora, volvidos quase 10 anos de implementação do Sistema Informático de Registo Criminal, as questões que se colocam são: qual é o ponto de situação, depois da introdução do Sistema Informático de Registo Criminal, nos serviços de emissão de Certificado de Registo Criminal, o que mudou, para o cidadão? Será que a eficiência, que se pretendia, com a implementação da plataforma informática, nos serviços de emissão de Certificado de Registo Criminal, foi alcançada? Será que melhorou o tempo de espera para o atendimento? No que diz à capacidade de resposta, será que melhorou? E quanto aos custos do serviço, são justos?

---

<sup>10</sup> Entrevista com Técnica Responsável pela Repartição Central do Registo Criminal, realizada no dia 26 de Abril de 2024.

<sup>11</sup> Entrevista com a Técnica Responsável na Repartição Central do Registo Criminal, realizada no dia 26 de Abril de 2024.

<sup>12</sup> Entrevista com Técnico da Repartição Central de Registo Criminal, afeto na área das solicitações e missões dos Certificados de Registo Criminal, realizada no dia 26 de Abril de 2024.

Em relação à contribuição do uso das TIC's<sup>13</sup>, no âmbito da prestação dos serviços públicos, concretamente nos serviços de emissão de Certificado de Registo Criminal, é de capital importância, uma vez que a introdução do Sistema Informático de Registo Criminal, na Repartição Central de Registo Criminal, trouxe diversas contribuições, precisamente no que tange aos processos de gestão interna de dados e documentos, conforme ilustra o argumento abaixo: *“No sistema anterior, que envolvia papel e tinta e arquivos físicos, nós, funcionários, inalávamos muita poeira, no acto de vasculha dos arquivos, e quase sempre regressávamos a casa sujos e doentes. Mas, com o actual sistema, tudo é feito no computador sem nenhuma necessidade de se ir para o arquivo físico buscar o histórico do utente”*<sup>14</sup>.

Esta situação não só revela a melhoria dos processos de gestão de arquivos, ao nível interno, na Repartição Central de Registo Criminal, mas também ilustra-nos os efeitos colaterais e prejudiciais para saúde dos funcionários, ou seja, o Sistema Manual de Registo Criminal, pela sua natureza, provocava danos irreversíveis aos funcionários que eram destacados para fazer a busca de arquivos físicos, pois constantemente inalavam poeira.

Portanto, sob este ponto de vista, o uso das TIC's, na Repartição Central do Registo Criminal, contribuiu, significativamente, no processo de gestão interno. Assim, em comparação com o que a literatura disponível apresenta sobre a contribuição do Governo Electrónico na melhoria da prestação dos serviços públicos, os argumentos acima aludidos convergem com os impactos que a literatura sobre governo electrónico preconiza, pois a introdução do Sistema Informático de Registo Criminal proporcionou, à Repartição Central do Registo Criminal, a possibilidade de migrar o sistema existente em plataformas convencionais, para um sistema com interface web, conforme sustentam Medeiros e Guimarães (2005, p. 449):

O advento da Internet e as inovações tecnológicas em comunicações proporcionaram às organizações a possibilidade de migrarem seus sistemas existentes em plataformas convencionais para sistemas com interface web. Entre os principais aspectos que incentivaram o surgimento dessa inovação, podem ser citados, pela ordem de relevância para os governos: 1) a necessidade de as administrações aumentarem sua arrecadação e

---

<sup>13</sup> Neste estudo, entende-se o Governo Electrónico como sendo o uso de TIC's, na prestação de serviços públicos. Neste âmbito, em muitas ocasiões usar-se-á a expressão “Governo Electrónico” como sendo o uso de TIC's para promover maior eficiência e eficácia governamentais, facilitando o acesso aos serviços públicos, permitindo ao cidadão e ao empresário o acesso à informação e tornando o Governo mais responsável, perante o cidadão, conforme as dissertações de diversos autores.

<sup>14</sup> Entrevista – Repartição Central do Registo Criminal

melhorarem seus processos internos; e 2) as pressões da sociedade para que o governo otimizasse seus gastos e atuasse, cada vez mais, com transparência, qualidade e de modo universal, na oferta de serviços aos cidadãos e às organizações em geral (Medeiros & Guimarães, 2005, p. 449).

Como se pode notar, com os depoimentos dos entrevistados, a implementação do Sistema Informático de Registo Criminal trouxe diversos aspectos inovadores, na Repartição Central de Registo Criminal, conforme se pode notar, na secção que se segue.

### **5.3. Inovações Tecnológicas nos Serviços de Emissão de Certificado de Registo Criminal e sua contribuição na prestação de serviços públicos com qualidade**

No que tange aos aspectos inovadores, no âmbito do governo electrónico, Chiavenato (2000) apresenta-nos um conjunto de transformações que as novas TIC's proporcionaram, para as diversas organizações, isto é, o surgimento das novas tecnologias de informação permitiu, nas organizações, os seguintes impactos: a compressão do espaço (i), onde o papelório foi substituído pelos arquivos electrónicos; a compressão do tempo (ii), em que as comunicações tornaram-se flexíveis, rápidas, directas e em tempo real, assim como permitiu a conectividade (iii), em que há maior contacto entre as pessoas, sem necessidade de deslocamento.

Ora, olhando especificamente para os impactos que as TIC's proporcionaram à Repartição Central de Registo Criminal, no âmbito da implementação do Sistema Informático de Registo Criminal, constata-se diversas transformações, na prestação dos serviços de emissão de Certificados de Registo Criminal. Nesta perspectiva, sob ponto de vista de compressão do espaço, de acordo com os entrevistados, o cenário anterior que se verificava na Repartição Central de Registo Criminal já não é o mesmo, aliás, os processos de gestão de arquivos melhoraram substancialmente, conforme destaca um dos nossos entrevistados: *“antigamente, nós tínhamos que trabalhar com papel e tinta e usávamos o arquivo físico. Era um processo complexo, todos os dias, entrávamos no trabalho limpos e saíamos sujos, por causa do processo de busca do histórico do utente, no arquivo físico”*. Todavia, com a implementação do Sistema Informático de Registo Criminal, tudo é feito com base no computador e o processo de impressão digital já não envolve o papel e tinta, pois é digital e electrónico.

Para além destes avanços, os nossos entrevistados revelaram que o sistema de gestão manual e física dos arquivos já não é recorrente na instituição, pois, no actual sistema electrónico, tudo é feito no computador, sem necessidade de se recorrer ao arquivo físico, para buscar-se o histórico do utente.

Ademais, segundo o Gestor de Projectos do Centro de Informática da Universidade Eduardo Mondlane, o Sistema Informático de Registo Criminal, vigente na Repartição Central de Registo Criminal, permite várias funcionalidades, dentre elas, as seguintes: registo de dados, armazenamento de dados e emissão dos certificados em tempo real. Portanto, de acordo com o nosso entrevistado, em representação do CIUEM, a Repartição Central de Registo Criminal é uma das instituições públicas que tem um dos mais modernos sistemas tecnológicos de registo e armazenamento de dados, conforme se pode observar, no depoimento a seguir: *“Este sistema, para além de registar e armazenar os dados e informações dos utentes, contabiliza o valor de cada certificado emitido nos computadores da Repartição Central de Registo Criminal. É também um sistema de controlo de receitas”*.

Em relação à compressão do tempo, é importante salientar que, com a introdução do Sistema Informático de Registo Criminal, nos serviços de emissão de Certificado de Registo Criminal, o processo de registo e busca dos dados dos utentes tornou-se flexível e rápido, conforme se pode notar no trecho da entrevista a seguir: *“o sistema actual é mais fácil e rápido, tanto para os utentes, assim como para os funcionários, pois em menos de 24 horas os utentes podem ter o seu Certificado de Registo Criminal. Esta situação é diferente do que acontecia no sistema manual, onde os utentes levavam cerca de 10 dias, para adquirir o seu certificado”*.

Em relação à conectividade, os impactos do uso das TIC's são ainda maiores, nos Serviços de Emissão dos Certificados de Registo Criminal, visto que, para tratar o certificado de registo criminal, o cidadão moçambicano residente fora do país não necessita de se deslocar a Moçambique, pois em certas regiões do mundo, isto é, Portugal, Tanzânia e África do Sul, os cidadãos moçambicanos podem, a partir de lá, tratar e ter acesso aos certificados de registo criminal.

Assim, conforme se pode observar da nota acima aludida, a implementação do Sistema Informático de Registo Criminal, na Repartição Central de Registo Criminal, quebrou as

fronteiras e os deslocamentos geográficos de acesso ao serviço, pois o serviço tornou-se próximo do cidadão. Por exemplo, de acordo com os nossos entrevistados, antigamente os utentes residentes na Cidade e Província de Maputo, para terem acesso ao certificado, deveriam deslocar-se até à Repartição Central de Registo Criminal, localizada na Avenida Eduardo Mondlane, porém, actualmente, os utentes residentes na Província de Maputo podem tratar os seus Certificados de Registo Criminal em diferentes pontos, ao longo da província de Maputo.

Conforme se pode verificar com as transformações acima aludidas, a introdução do certificado informatizado, na Repartição Central de Registo Criminal, veio imprimir outra dinâmica, aproximando o serviço aos cidadãos, em diferentes locais, e com maior celeridade, o que levou à diminuição das enchentes, no posto de emissão do Certificado do Registo Criminal.

Ora, olhando, de forma específica, para os objetivos da Estratégia do Governo Electrónico em Moçambique (EGEM) vis-à-vis com os impactos do uso das TIC's, por parte da Repartição Central de Registo Criminal, percebe-se que, parcialmente, a introdução do Sistema Informático de Registo Criminal, no que diz respeito ao serviço de emissão de certificado de registo criminal, conseguiu responder ao primeiro objectivo da EGEM, tendo melhorado a eficiência e a eficácia, na prestação do serviço de Emissão de Certificado de Registo Criminal.

De lembrar que, a Estratégia do Governo Electrónico de Moçambique tem como objetivos gerais:

- Melhorar a eficiência e a eficácia, na prestação de serviços públicos;
- Assegurar a transparência e responsabilidade dos servidores públicos; e
- Dar acesso à informação para melhorar as actividades do sector privado e simplificar a vida dos cidadãos.

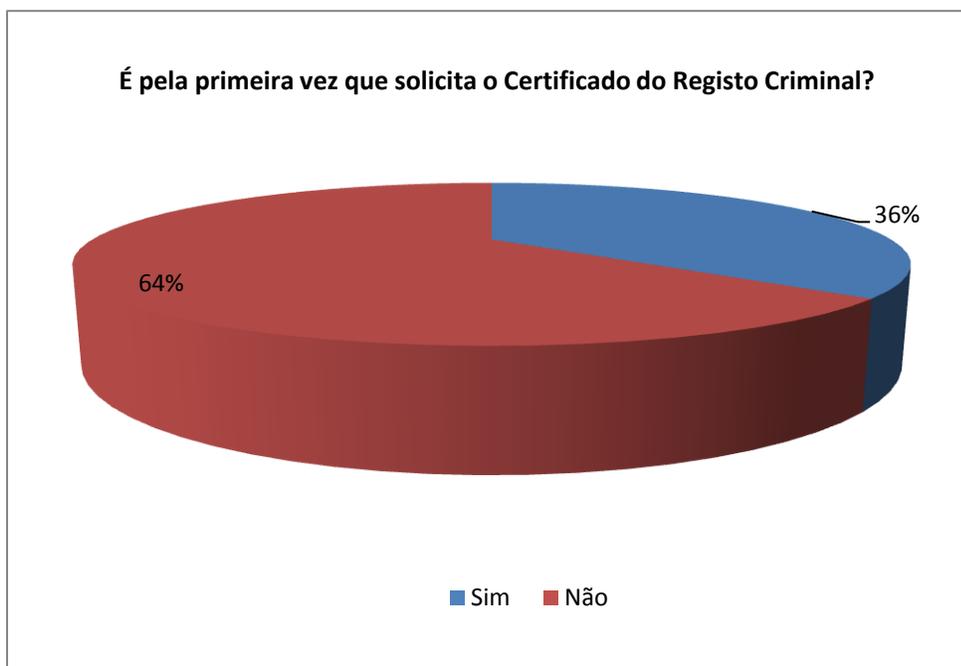
Ademais, vale a pena mencionar que, igualmente, a introdução do Sistema Informático de Registo Criminal assegurou, em grande medida, a transparência, na Repartição Central de Registo Criminal, pois, de acordo com os nossos entrevistados, o actual sistema regista todos os processos, possibilitando o controlo das receitas que advêm da emissão de certificados do Registo Criminal, isto é, o computador já está configurado para contabilizar o custo de cada

certificado, e, no final do dia, mostra quanto é que a organização angariou, com a emissão de certificados.

#### 5.4. Breve descrição da frequência de solicitação do certificado do registo criminal por parte dos inquiridos

Como aludido anteriormente, a nossa pesquisa contou com 47 inquiridos (utentes), que se encontravam na fila de atendimento aos serviços de emissão de Certificados de Registo Criminal, sendo que, 17 utentes estavam a solicitar o Certificado de Registo Criminal, pela primeira vez, e os restantes 30 utentes já tinham solicitado o Certificado, em momentos anteriores, conforme pode se observar no gráfico abaixo:

**Gráfico 2:** Frequência de solicitação de Certificados do Registo Criminal, por parte dos utentes inqueridos.



**Fonte:** Autora (2024).

Conforme se pode observar, no gráfico 1, uma percentagem representativa dos inquiridos (64%) confirma que não é pela primeira vez que solicita o certificado, ou seja, já tinham solicitado o Certificado do Registo Criminal, em outros momentos, junto da Repartição Central do Registo

Criminal, na Cidade de Maputo. Com base nestes resultados, constata-se que 64% dos inquiridos respondeu que solicita o certificado com frequência, enquanto que 36% dos inquiridos solicitava o Certificado do Registo Criminal pela primeira vez. Ora, analisando estes resultados, conclui-se que, de facto, os depoimentos e as avaliações da grande parte dos utentes são consubstanciais, pois se trata de uma amostra que conhece, factualmente, o objecto em avaliação, ou seja, os utentes avaliaram e deram as suas contribuições sobre um serviço com o qual já tiveram contacto algumas vezes.

### **5.5. Percepções dos utentes sobre a qualidade do Serviço de Emissão do Certificado do Registo Criminal na Repartição Central do Registo Criminal**

Por forma a compreender a qualidade do serviço prestado, no âmbito da implementação do Sistema Informático de Registo Criminal, em comparação com o sistema anterior, que envolvia papel e tinta, entrevistou-se e inquiriu-se os técnicos da Repartição Central do Registo Criminal e os utentes, respectivamente. Nessa interação, foi possível perceber que, com a introdução do sistema informático de Registo Criminal, houve mudanças e ganhos significativos, no âmbito da prestação do serviço ao cidadão, pois, no sistema anterior, que envolvia papel e tinta, para o processamento das impressões digitais, levava-se, em média, 45 minutos de atendimento para cada utente, porém, com as novas tecnologias, os utentes levam cerca de 10 minutos, conforme pode-se observar, no depoimento a baixo: *“No antigo sistema, o utente é que preenchia o formulário do pedido de certificado do registo criminal e, depois do pagamento, levava o recibo e devia esperar o dia do levantamento de certificado. Mas agora, com esta tecnologia, o funcionário é que preenche o formulário do utente, directamente no computador, com base no BI. Este processo leva 5 a 10 minutos e o utente leva o certificado no mesmo dia”*.<sup>15</sup>

Por outro lado, questionados os utentes sobre o nível de qualidade do serviço de emissão de Certificado do Registo Criminal, 58% dos inquiridos respondeu que o serviço prestado, no âmbito do Sistema informático, caracteriza-se como sendo “Bom” e 23% respondeu que o serviço prestado classifica-se como “Muito Bom”.

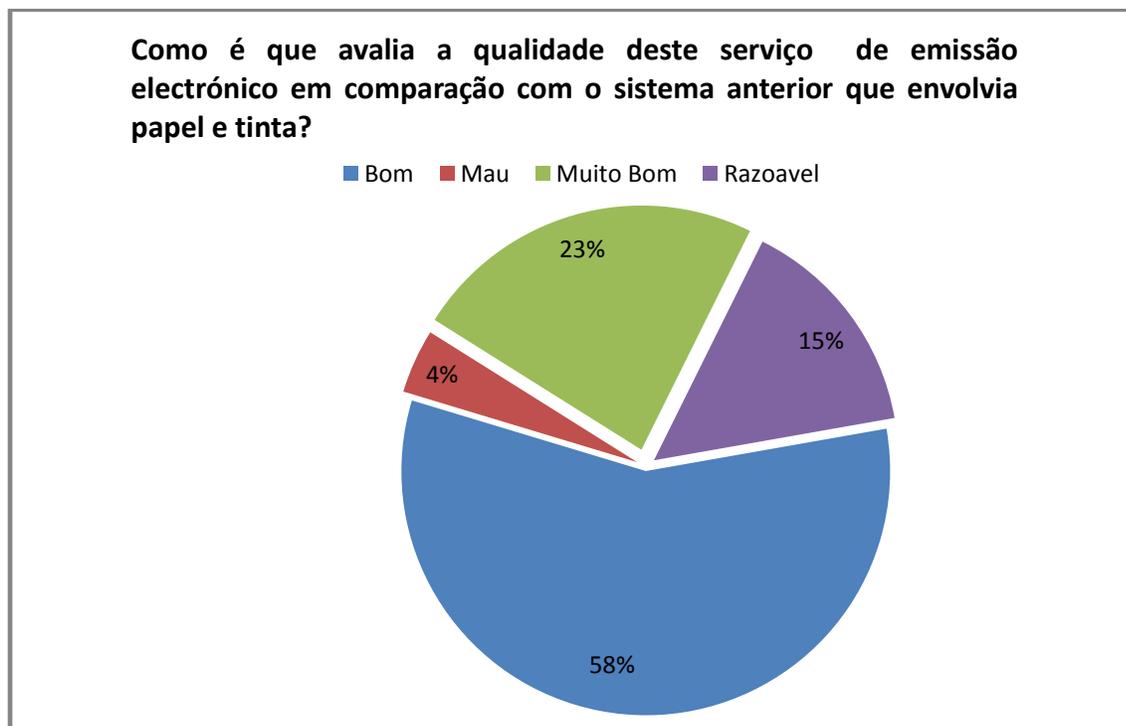
Ora, a partir destes dados, pode-se concluir que grande parte dos inquiridos avalia a qualidade deste serviço como “Bom”, conforme se pode observar, no Gráfico 3. Aliás, olhando sob o ponto

---

<sup>15</sup> Entrevista com a Técnica Responsável pela Repartição Central do Registo Criminal – dia 26 de Abril de 2024

de vista dos pressupostos da teoria de reengenharia dos processos de gestão, pode-se concluir que, de facto, ao nível da Repartição Central de Registo Criminal, houve grandes inovações que provocaram mudanças relevantes, na organização. Portanto, o emprego da reengenharia de processos, na Repartição Central do Registo Criminal, permitiu uma desburocratização da gestão de materiais da organização, melhorando a eficácia e a eficiência, na prestação do serviço público, conforme se pode notar das percepções dos utentes sobre a qualidade do serviço prestado pela Repartição Central de Registo Criminal, no gráfico 3:

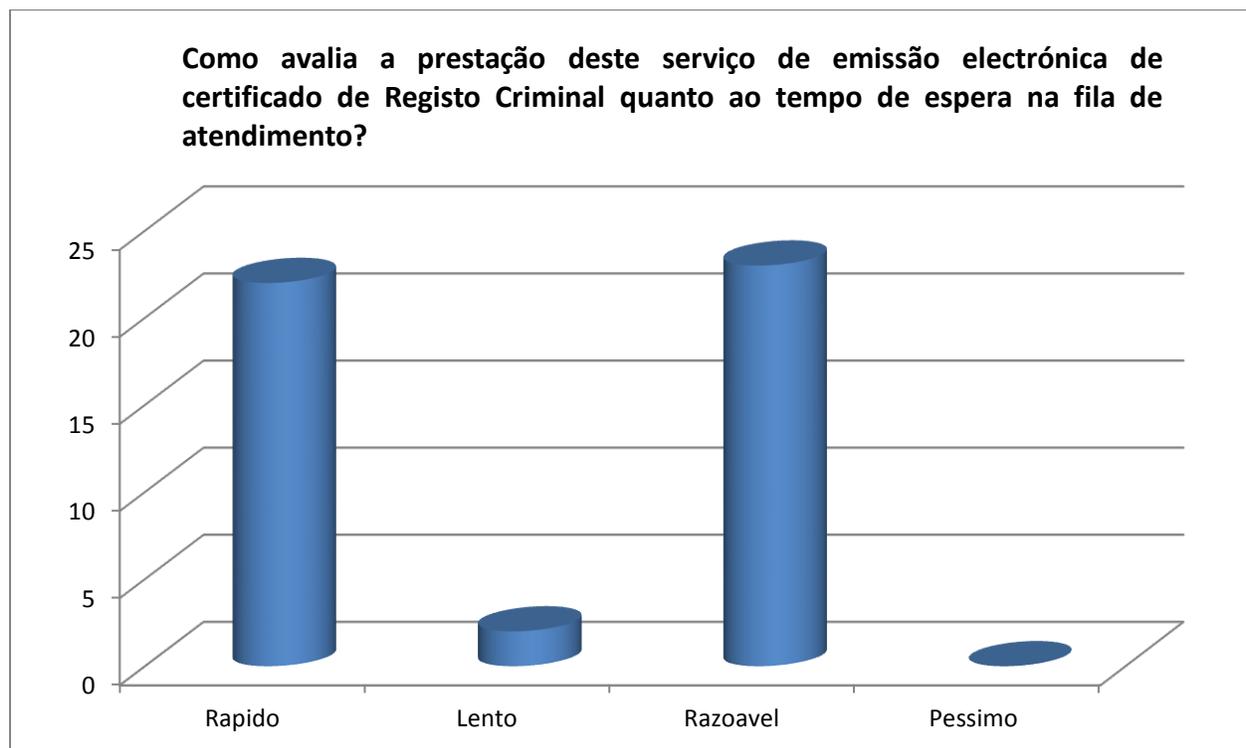
**Gráfico 3:** Percepções dos utentes sobre a qualidade do serviço de emissão de Certificado do Registo Criminal



**Fonte:** Autora (2024).

Quanto ao tempo de espera para o atendimento, no geral, os utentes inquiridos consideram o atendimento como sendo rápido e razoável, ou seja, o tempo de espera, na fila para o atendimento, não é desgastante, por isso 47 % e 49% consideraram o tempo de espera na fila como sendo rápido e razoável, respectivamente, conforme se pode ver no gráfico 4:

**Gráfico 4:** Tempo de espera para o atendimento



Fonte: Autora (2024)

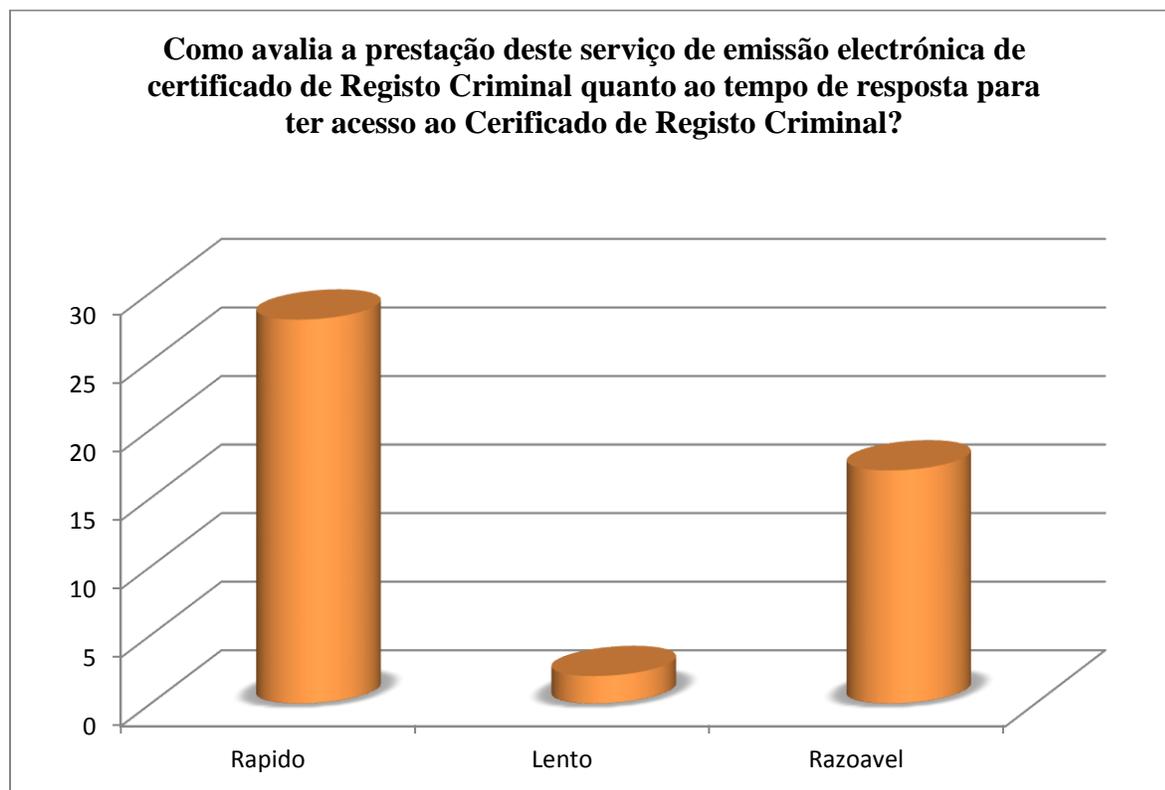
Em relação ao tempo de resposta para se ter acesso ao Certificado do Registo Criminal, os depoimentos colhidos na entrevista, assim como nos inquéritos administrados aos utentes que se disponibilizaram em responder, testificam que o tempo de resposta para a obtenção do certificado de registo criminal melhorou, visto que, anteriormente, a resposta ao pedido de certificado levava, no máximo, 10 dias, conforme ilustra o depoimento a seguir “*Antigamente, para se ter o certificado, o cidadão tinha que esperar, 10 a 15 dias, no geral, para os pedidos feitos em outras províncias do país, levava-se certa de 15 dias. Mas agora, com o sistema electrónico, o documento mais demorado sai em 72 horas*”.<sup>16</sup>

Conforme ilustra o depoimento supracitado, no sistema de arquivo físico, o tempo de resposta do pedido de certificado do registo criminal era longo, mas com o Sistema Informático de Registo Criminal, introduzido na Repartição Central do Registo Criminal, o tempo de espera melhorou significativamente, razão pela qual quase todos os inquiridos avaliam o tempo de espera, para o

<sup>16</sup> Entrevista com a Técnica Responsável pela Repartição Central do Registo Criminal – dia 26 de Abril de 2024

acesso ao certificado, como sendo rápido (28) e razoável (17) e, por último, apenas dois (2) utentes respondem que o serviço é lento, como se pode ver, no gráfico 5:

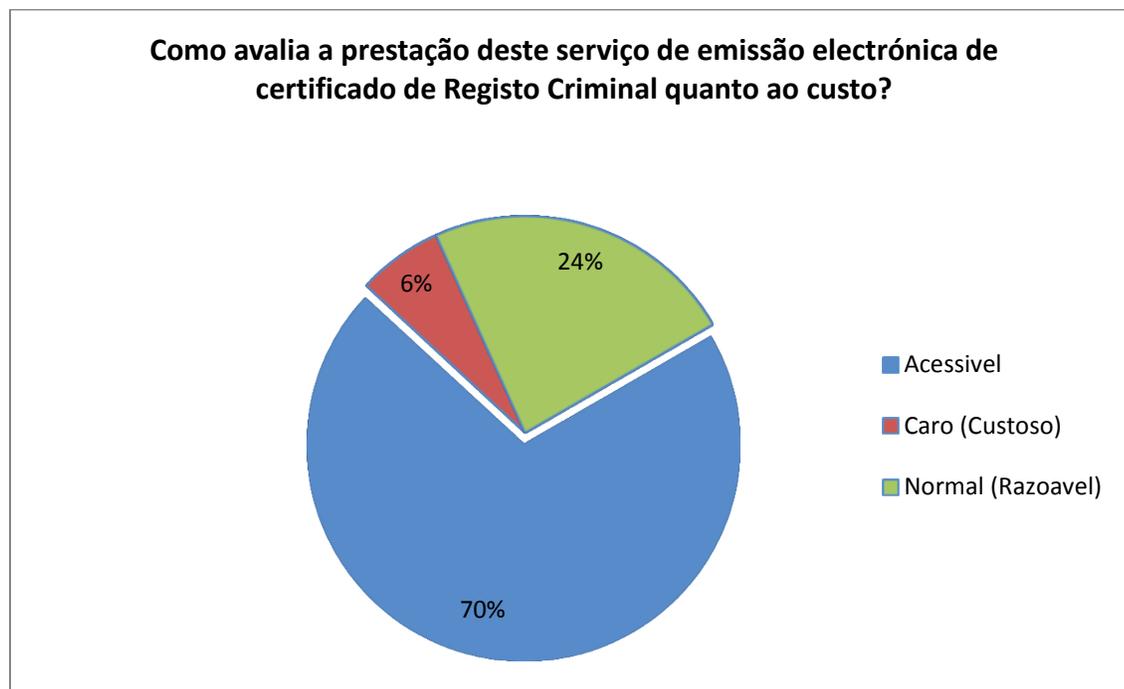
**Gráfico 5:** Tempo de Resposta para ter acesso ao Certificado de Registo Criminal



**Fonte:** autora (2024)

Relativamente ao custo pago pelo serviço, 70% dos utentes inquiridos advoga que o custo ou a contraparte pelo serviço prestado pela Repartição Central do Registo Criminal é acessível, 25% considera o custo como sendo normal e os restantes 6% consideram o custo como sendo elevado, como ilustra o gráfico 6:

**Gráfico 6:** Nível de satisfação dos utentes sobre o custo unitário do serviço de emissão de Certificado do Registo Criminal

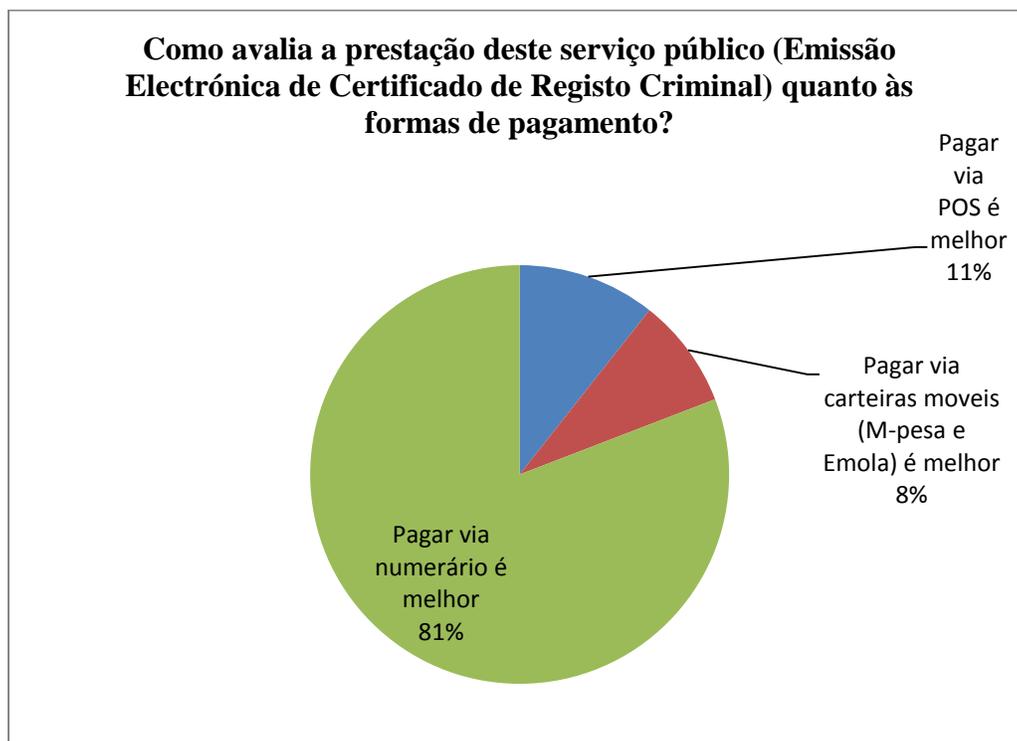


**Fonte:** Autora (2024).

Ora, avaliando o custo deste serviço com base nas respostas acima aludidas, pode-se considerar que a Repartição Central do Registo Criminal está incorporando, nos seus serviços, a dimensão da equidade, na prestação deste serviço, pois o grupo de utentes que solicita o certificado para emprego paga 130 e 135 Meticais, quando é de carácter normal e urgente, respectivamente, ao passo que, aqueles utentes que procuram o certificado do registo criminal para outros fins, pagam 220 e 270 Meticais, no pedido normal e urgente, respetivamente.

Adicionalmente, é importante salientar que, apesar da maioria dos inquiridos (58%) estar satisfeita com a qualidade do serviço prestado com o uso das TIC's, de acordo com os nossos inquiridos, a Repartição Central do Registo Criminal deve apostar mais em plataformas de pagamento móveis, pois parte considerável dos utentes não estão a favor de pagamento usando os serviços de POS, pois preferem fazer seus pagamentos em numerário, conforme se pode observar, no gráfico 6:

**Gráfico 7:** Meios de Pagamentos preferidos pelos utentes da Repartição Central do Registo Criminal



Fonte: Autora (2024)

Analisando-se as respostas dadas pelos utentes inquiridos, percebe-se que a preferência de pagar via numerário reflecte os constrangimentos que grande parte dos utentes passa, para fazer pagamentos aos serviços, pois, inicialmente, com a introdução do Sistema Informático de Registo Criminal, a Repartição Central de Registo Criminal tinha determinado duas formas de pagamentos, a saber: via POS e Depósito na Conta Bancária da Instituição. Portanto, atendendo e considerando que muitos cidadãos não usam os serviços de POS, quase todos os utentes eram obrigados a procurar uma agência bancária, para depositar o valor. Neste sentido, no final do dia, os utentes que não possuem serviços de POS eram obrigados a cumprir duas filas, uma no banco para o depósito do valor e a outra na Repartição Central do Registo Criminal. É daí que, grande parte dos utentes prefere fazer os seus pagamentos em numerário, pois a ida ao banco, para depositar o valor, é mais um período de longas filas.

## 5.6. Desafios inerentes à implementação do governo electrónico na Repartição Central do Registo Criminal

Sob ponto de vista dos processos internos, a introdução do Sistema Informático do Registo Criminal, nos serviços de emissão de Certificado do Registo Criminal, trouxe grandes ganhos e dinamismo, pois, segundo os nossos entrevistados, no sistema anterior, que envolvia papel, tinta e arquivos físicos, os funcionários inalavam muita poeira, no acto de vasculha dos arquivos e quase sempre regressavam à casa sujos. Todavia, com o actual sistema, tudo é feito no computador, sem nenhuma necessidade de se ir ao arquivo físico e buscar-se o histórico do utente, nos documentos físicos<sup>17</sup>. Ademais, para além das questões técnicas e operacionais, os nossos entrevistados aludem que o sistema anterior acarretava muitos custos, para a instituição, já que a Repartição Central do Registo Criminal devia investir em papel, tintas, sabão e água, para impressão digital.

A outra constatação que foi possível aferir é que o pressuposto aludido pela Estratégia do Governo Electrónico de Moçambique, de acordo com o qual, a implementação das Tecnologias de Informação e Comunicação reduz as oportunidades de corrupção é consistente, na Repartição de Registo Criminal, pois o Sistema Informático de Registo Criminal, concebido pelo Centro de Informática da Universidade Eduardo Mondlane, foi configurado e programado para controlar os pagamentos, conforme se pode observar, no depoimento de um dos entrevistados: *“Entre os ganhos que a mudança traz, aos utentes, destaca-se a flexibilidade – levava-se em média 45 minutos a atender cada utente, mas com as novas tecnologias bastam 10 minutos, para além da mudança proporcionar comodidade e um melhor controlo das receitas”*.

**Tabela 6:** Vantagens do Sistema Informático de Registo Criminal

<b>Principais vantagens do Sistema Informático de Registo Criminal na Repartição Central do Governo Electrónico</b>
1. Histórico de Base de dados
2. Facilidade de Trabalho

<sup>17</sup> Entrevista – Repartição Central do Registo Criminal

3. Rapidez
4. Combate à corrupção
5. Facilidade de Registrar os Dados

**Fonte:** Autora (2024).

Para além dos benefícios acima aludidos, com base nas entrevistas efectuadas na Repartição Central de Registo Criminal, foi possível perceber que, devido às condições das infraestruturas, o Sistema Informático do Registo Criminal tem tido graves problemas de oscilação, condicionando a prestação eficiente e cabal deste serviço essencial para os utentes, conforme se pode observar do depoimento a seguir: *“As dificuldades registam-se quando a internet cai ou oscila, mas também quando há cortes de energia a instituição encerra ou temos que esperar para que a energia seja restabelecida, porque ainda não temos gerador aqui na instituição”*. Estas são as dificuldades que temos enfrentado. A internet é muito lenta.

Conforme pode-se observar, dos depoimentos dos nossos entrevistados, as infraestruturas condicionam, em grande medida, a prestação do serviço de emissão de Certificados de Registo Criminal, pois, quando a internet oscila ou há um corte de energia, na Repartição Central de Registo Criminal, na Cidade de Maputo, esta oscilação afecta todas as outras delegações de registo criminal, espalhadas em todo o país e também no estrangeiro.

Portanto, apesar dos ganhos registados com a introdução do Sistema Informático de Registo Criminal, permanecem alguns desafios que urge ultrapassar, dentre eles, os seguintes: (I) A falta de infraestruturas básicas, tais como electricidade e telecomunicações na maior parte dos distritos, ao longo do país; (II) a oscilação constante e a lentidão da internet; (III) a falta de conhecimentos de informática, entre os funcionários públicos. O outro aspecto que os técnicos da Repartição Central do Registo Criminal apresentaram é que, nos próximos anos, o Sistema Informático de Registo Criminal evolua ao ponto de permitir que os utentes preencham, individualmente, os dados através do celular ou computador, tendo à Repartição a função de validar os dados.

## **CAPÍTULO V - CONCLUSÃO**

O presente trabalho, intitulado “Análise do Papel do Governo Electrónico na Prestação de Serviços Públicos: o Caso do Serviço de Emissão de Certificado de Registo Criminal, na Repartição Central do Registo Criminal, na Cidade de Maputo (2016-2020)”, tem como principal objectivo analisar o papel do governo electrónico na melhoria da prestação dos serviços públicos, a partir da implementação do Sistema Informático de Registo Criminal, no Serviço de Emissão do Certificado do Registo Criminal, na Repartição Central do Registo Criminal - Cidade de Maputo.

Assim, da análise e interpretação dos resultados, foi possível constatar que, apesar dos constrangimentos relacionados com as infraestruturas, para a operacionalização dos serviços electrónicos, na Repartição Central de Registo Criminal, na Cidade de Maputo, a implementação do Sistema Informático de Registo Criminal trouxe diversas contribuições, na prestação do serviço de Emissão de Certificado de Registo Criminal. Com efeito, ao nível de gestão de arquivos, houve compressão de espaços, ou seja, o papelório foi substancialmente substituído pelo arquivo electrónico. No que tange à compressão do tempo, foi possível verificar que a introdução do Sistema Informático de Registo Criminal tornou os serviços de emissão de Certificado de Registo Criminal mais flexíveis e rápidos, na medida em que, o sistema actual é mais fácil e rápido, tanto para os utentes como para os funcionários, pois, em menos de 24 horas, os utentes podem ter o seu Certificado de Registo Criminal. Esta situação é diferente do que acontecia no sistema manual, onde os utentes levavam cerca de 10 dias, para adquirir o seu certificado. Em relação à conectividade, os impactos do uso das TIC's são ainda maiores, nos Serviços de Emissão dos Certificados de Registo Criminal, visto que, para tratar o certificado de registo criminal, o cidadão moçambicano residente fora do país não necessita de se deslocar a Moçambique, pois em certas regiões do mundo, como Portugal, Tanzânia e África do Sul, pode tratá-lo.

A outra constatação que foi possível aferir é que, o pressuposto aludido pela Estratégia do Governo Electrónico de Moçambique, de acordo com o qual a implementação das Tecnologias de Informação e Comunicação reduziriam as oportunidades de corrupção é consistente, na Repartição de Registo Criminal, pois o Sistema Informático de Registo Criminal foi configurado

para controlar as receitas que advêm da prestação deste serviço, contribuindo para o combate à corrupção e desvio de fundos.

Assim, em função destes resultados, chegou-se à conclusão que o governo electrónico, no serviço de emissão de certificado do registo criminal, tem tido bons resultados, mas a contribuição efectiva fica limitada, devido às condições básicas e estruturais inerentes ao acesso à electricidade e internet. A outra conclusão que foi possível tirar é que, para além do Sistema Informático de Registo Criminal aumentar a eficiência e eficácia, na emissão do Certificado do registo criminal, a plataforma constitui um instrumento para a redução da burocracia e oportunidades de corrupção, na Repartição de Registo Central do Registo Criminal, na Cidade de Maputo.

Aliás, o estudo mostra também que o país não apresenta condições muito favoráveis, para o desenvolvimento do espírito e letra da política do Governo Electrónico, visto que os elementos estruturais, para sua implementação efectiva, ainda não são suficientemente plenos.

Assim, concluímos que os resultados constatados corroboram com a nossa hipótese pré-estabelecida, que diz: a introdução das TIC's, na Repartição Central do Registo Criminal, na Cidade de Maputo, nos serviços de Emissão de Certificado do Registo Criminal, têm tido bons resultados, mas a contribuição efectiva fica limitada, devido às condições básicas e estruturais inerentes ao acesso à electricidade e internet de qualidade.

Assim, em termos de objectivos pré-estabelecidos neste estudo, os mesmos foram alcançados, na medida em que, durante a análise e interpretação dos resultados, foram apresentados e analisados os aspectos inovadores do Sistema Informático de Registo Criminal, para a melhoria na prestação do serviço de emissão de Certificados do Registo Criminal. De igual modo, verificaram-se as percepções dos utentes sobre a qualidade do serviço de emissão de Certificados do Registo Criminal, no âmbito da introdução do Sistema do Informático de Registo Criminal. Por último, foram observados os principais desafios inerentes à implementação do Governo Electrónico, na Repartição Central do Registo Criminal, na cidade de Maputo.

## 5.1. Recomendações

Em conformidade com os objectivos que o trabalho visava alcançar e os problemas identificados, durante a pesquisa, com vista a melhorar a prestação do serviço de emissão de Certificado do Registo Criminal na Cidade de Maputo, recomenda-se o seguinte:

- (i) Promover treinamento aos funcionários, para o manuseio pleno dos computadores;
- (ii) Intensificar o sistema de pagamento via carteiras moveis, visto que muitos cidadãos não têm acesso aos serviços POS.
- (iii) Melhorar as condições de comodidade ao utente, no âmbito da fila para o atendimento.

Em Relação ao Governo recomenda-se que massifique, com maior urgência, a eletrificação no território nacional, pois grande parte dos utentes, em distritos onde não há energia eléctrica, muitos cidadãos não tem como ter acesso ao Certificado de Registo Criminal.

- (iv) Mais ainda, recomenda-se o melhoramento da qualidade da internet;
- (v) Recomenda-se que o Sistema Informático de Registo Criminal evolua ao ponto de permitir que os utentes preencham, individualmente, os dados através do celular ou computador, tendo à Repartição a função de validar os dados.

## Referências Bibliográficas

- Alves, M. P. (2012). *Metodologia Científica*. Lisboa: Escolar Editora.
- Amaral, D. F. (2013). *Curso do direito administrativo* (2ª ed.) Coimbra: Almedina.
- Awortwi, N. (2007). *Criando Novas Competências para Administradores e Gestores numa Era de Reformas do Sector Público*. In: Awortwi, N., & Siteo, E. (ed.). *Perspectivas africanas sobre a nova gestão pública: Implicações Para a Formação de Recursos Humanos*. Maputo: Ciedima, Cap. 4, pp. 115-145
- Boyne, G., Farrell, C., Law, J., Powell, M., & Walker, R. (2003). *Evaluating Public Management Reforms*. Philadelphia: Open University Press.
- Caetano, M. (2010). *Princípios fundamentais do direito administrativo*. Coimbra: Almedina.
- Caillaux, H., & Yuki, M. (2004). *Gestão Pública e Reforma Administrativa*. Rio de Janeiro: Editora Lucerna.
- Caupers, João (2009). *Introdução ao direito administrativo* (10ª ed.). Lisboa: Âncora.
- Chiavenato, I. (2000). *Administração: Teoria, processo e prática* (3ª.ed.). São Paulo: Makron Books.
- Comissão Interministerial da Reforma do Sector Público. (2001). *Estratégia Global da Reforma do Sector Público (2001-2011)*. Maputo, Imprensa Nacional de Moçambique.
- Comissão Interministerial da Reforma do Sector Público. (2006). *Programa da Fase II da Reforma do Sector Público (2006-2011)*. Maputo.

- Cruz, K. R. (2016). *O papel do e-government em Moçambique: uma proposta de modernização do serviço consular em Lisboa através do uso estratégico de uma página web*. Dissertação apresentada para obtenção do grau de Mestre em Administração pública, ISCTE-Instituto Universitário de Lisboa. Lisboa.
- Diniz, B., et al. (2009). *O governo electrónico no Brasil: Perspectiva histórica a partir de um modelo estruturado de análise*. Rio de Janeiro: Editora RAP.
- Fernando, J. (2016). *Os Desafios e Resultados das Formações nos Centros Provinciais de Recursos Digitais (CPRD) no âmbito do GovNet em Moçambique: O Caso do INTIC/CPRD-Nampula*. Dissertação apresentada para obtenção do grau de Mestre em Governação e Administração Pública, na Universidade Eduardo Mondlane. Maputo.
- Ferrer, F., & Santos, P. (2004). *E-government: o governo electrónico no Brasil*. São Paulo: Saraiva.
- Girishankar, N. (2001). *Evaluating Public Sector Reform: Guideline for Assessing Country-level Impact of Structural Reform and Capacity Building in the Public sector*. World Bank Operation Evaluation Department.
- Hammer, M., & Champy, J. (1993) *Reengineering the Corporation: A Manifesto for Business Revolution*. New York: Harper Collins.
- José, M. L. (2014). *Governo Electrónico de Moçambique: Uma análise do grau de implementação - O caso do BAU e do e-SISTAFE (2006-2013)*. Dissertação apresentada para obtenção do grau de Mestre em Governação e Administração pública na Universidade Eduardo Mondlane. Maputo.
- Kettl, D. (2003). *A Revolução Global: reforma da administração do sector público*. In Bresser Pereira, L. C. & Spink, P. (Eds.). *Reforma gerencial do Estado e administração pública gerencial (5.ed.)* Rio de Janeiro: Editora Fundação Getúlio Vargas.

- Lima, V. M. S., & Aquino, P. M. L. P. (s.d). *Princípios da Reengenharia aplicáveis à Administração Pública*. Paraíba: Universidade Federal da Paraíba (UFPB).
- Marconi, M. A., & Lakatos, E. M. (2003). *Fundamentos de metodologia científica* (5ª ed.). São Paulo: Editora Atlas.
- Marconi, M. A., & Lakatos, E. M. (2010). *Fundamentos de Metodologia Científica* (7ª . ed.). São Paulo: Atlas
- Martins, G. A. (2000). Manual para elaboração de monografias e dissertações (2ª.ed.). São Paulo: Atlas.
- Medeiros, P. H. R., & Guimarães, T. A. *Contribuições do governo eletrônico para a reforma administrativa e a governança no Brasil*. Revista do Serviço Público Brasília 56 (4): 449-464 Out/Dez 2005.
- Pedone, Luiz. (1986). *Formulação, Implementação e Avaliação de Políticas Públicas*. Brasília: FUNCEP.
- Pinto, A. G. G. (2008). *Os princípios mais Relevantes do Direito Administrativo*. Rio de Janeiro: Revista EMERJ, v.11, n. 42.
- Politt, C., & Bouckaert, G. (2017). *Public Management Reform: A Comparative Analysis - Into The Age of Austerity*. New York: Oxford University Press.
- Prodanov, C. C., & Freitas, E. C. (2013). *Metodologia do trabalho científico: métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico* (2ª Ed). Novo Hamburgo - Rio Grande do Sul: Universidade Feevale.
- República de Moçambique. (2005). *Estratégia de Governo Electrónico de Moçambique*. Maputo: Governo de Moçambique.

- Reyes, D. (1998). *Public Sector Reengineering: Practice, Problems and Prospects*. Philippine Journal of Public Administration, Vol. XLII, Nos. 3 & 4 (July- October 1998).
- Salema, E. (2020). *COVID-19 como oportunidade para a efectivação do Governo Electrónico*. EISA, Maputo: Policy Brief No. 2.
- Silva, P. V., & Pedone, L. (1987). *Formação de políticas de governo*. Belo Horizonte: Anál., & Conj., 2 (2), 61.73, maio/ago. 1987
- Silvestre, H. C. (2010). *Gestão pública: modelos de prestação de serviços públicos*. Lisboa: Escolar Editora.
- Wegner, D., Schröder, C. S., & Hoff, D. R. (2015). *Governo Eletrônico Análise de Websites dos Governos Municipais do Vale do Rio Pardo (RS)*. Editora Unijuí • ano 13 • n. 32 • out./dez. pp. 209 – 239.

# **ANEXOS & APÊNDICES**

**ANEXO 1: Credencial de Autorização para a Realização da Entrevista na Repartição Central do Registo Criminal**



REPÚBLICA DE MOÇAMBIQUE  
MINISTÉRIO DA JUSTIÇA, ASSUNTOS CONSTITUCIONAIS E RELIGIOSOS  
DIRECÇÃO NACIONAL DOS REGISTOS E NOTARIADO

CREDENCIAL 003 /MJCR/DNRN/024 / 2024

Esta devidamente autorizada a Sr<sup>a</sup> Madina Ally Mohamed, Estudante do 4<sup>o</sup> ano curso de Licenciatura em Administração Pública, pela Universidade Eduardo Mondlane, para a realização de um trabalho de recolha de dados sobre o tema “Análise do Papel do Governo Electrónico na Prestação de Serviço Público: Caso de Emissão Electrónica de Certificado de Registo Criminal (2016 – 2020)”, na Repartição Central do Registo Criminal, num período de (01) um dia.....

Mas se informa a vossa excelência, que no fim da recolha de dados deverá avaliar o desempenho e produzir informação a Direcção Nacional dos Registos e Notariado.

Com os nossos cumprimentos.

Maputo, 20 de Abril de 2024  
A Directora Nacional Adjunta  
/Claída Abdul Carimo Siso Monjane/  
Conservadora do Notariado Superior

FJT/2024

Av. Zedequias Manganhela, parcela 260/4, baixa da cidade de Maputo, 6<sup>o</sup> andar.

**APÊNDICE 1:** Questionário dirigido á Repartição Central do Registo Criminal sobre o Papel do Governo Electrónico na Prestação de Serviços Públicos: o caso do Serviço de Emissão de Certificado do Registo Criminal na Repartição Central do Registo Criminal (2016-2020).

1. Quando e em que contexto a emissão de certificado do registo criminal passou a ser produzida electronicamente em Maputo?
2. Qual foi a motivação/razão da introdução do sistema electrónico nos serviços de emissão de certificado de registo criminal?
3. Quais são os objectivos desta inovação tecnológica nos serviços de emissão electrónica de certidão de registo criminal?
4. Apresente as diferenças entre o sistema actual (electrónico) de emissão de certificado de registo criminal e o sistema anterior (que envolvia tinta e papel).
5. Quais são as vantagens e as desvantagens da emissão electrónica de certificado de registo criminal para os utentes/cidadãos?
6. Quais são as vantagens da emissão electrónica para a Repartição Central de Registo Criminal?
7. Quais têm sido as dificuldades no que diz respeito a operacionalização do Sistema Informático de Registo Criminal?
8. Em termos de flexibilidade, quanto tempo leva para anteder cada utente, usando o actual sistema electrónico? E quanto tempo o processo anterior levava?
9. Quanto tempo (dias ou semanas) os utentes devia esperar para ter acesso ao certificado de registo actual na cidade de Maputo, assim como nas outras províncias?
10. Tem-se dito que o sistema actual de emissão de certidão de registo criminal possibilita maior controlo de receitas e ainda possibilita o requisitante fazer um pré-registo e ir a repartição para finalização do processo do pedido do documento. Em que medida, e como é que isso acontece?
11. Aquando da implementação do sistema electrónico na emissão de certificado criminal será que houve aceitação do sistema electrónico por parte dos funcionários? Se sim ou se não, em que medida?
12. Em termos de custos, como é que avalia o preço para se obter o certificado do registo criminal, acessível? Em que medida?
13. Quais são os problemas e desafios do novo sistema na emissão de certidão criminal?

**APÊNDICE 2:** Questionário dirigido ao Centro de Informática da UEM sobre o Papel do Governo Electrónico na Prestação de Serviços Públicos: o caso do Serviço de Emissão de Certificado do Registo Criminal na Repartição Central do Registo Criminal (2016-2020).

- 1.** Nos últimos anos, o governo de Moçambique tem incentivado o uso de diversos meios informáticos e electrónicos para facilitar o acesso aos serviços públicos ao cidadão.
  - a)** Como é que avaliam a efectividade dos sistemas informáticos e electrónicos implementados em Moçambique?
  - b)** Quais são os benefícios dos sistemas informáticos na nossa sociedade? Ademais, olhando para a realidade social e económica do País será que os sistemas informáticos desenvolvidos conseguem trazer as soluções esperadas?
  - c)** Quais são os principais desafios na adopção dos sistemas informáticos e electrónicos em Moçambique?
  - d)** Será que Moçambique está preparado para lidar com as questões de segurança cibernética.
  - e)** O Centro de Informática da UEM esteve envolvido na concepção do sistema electrónico de emissão de certificado do registo criminal?
  - f)** Qual foi a contribuição do Centro de Informática da Universidade Eduardo Mondlane na Concepção do Sistema Electrónico de Emissão de Certificado do Registo Criminal?



não funcionar devidamente?

**a) Sim** \_\_\_\_\_

**b) Não** \_\_\_\_\_

**c) Algumas vezes** \_\_\_\_\_

8. O que acha que pode ser melhorado na emissão electrónica de Certificado de Registo Criminal: \_\_\_\_\_