

**31 - 05 | 2025**

GOVERNO ELECTRÓNICO EM MOÇAMBIQUE E QUALIDADE DE SERVIÇOS PÚBLICOS PRESTADOS POR MEIO DO PORTAL DO CONTRIBUINTE EM INHAMBANE

Electronic government in Mozambique and quality of public services provided through the contributor portal in Inhambane

Gobierno electrónico en Mozambique y calidad de los servicios públicos prestados a través del portal de contribuyentes en Inhambane

Alberto Francisco Taiela Menete⁸² | Albino Alves Simione⁸³

¹ Mestre em Administração Pública, Universidade Save (UniSave), Moçambique, allmenete@gmail.com.

¹ Doutor em Administração, Universidade Save (UniSave), Moçambique, simialves@gmail.com.

Autor para correspondência: miguelbungo1108@yahoo.com

Data de recepção: 17-01-2025

Data de aceitação: 02-03-2025

Como citar este artigo: Menete, A. F. T. & Simione, A. A. (2025). Governo electrónico em moçambique e qualidade de serviços públicos prestados por meio do portal do contribuinte em inhambane. *ALBA - ISFIC Research and Science Journal*, 2(7), pp. 806 – 822. <https://alba.ac.mz/index.php/alba/issue/view/10>.

RESUMO

Este estudo visou avaliar o estágio actual de implementação do governo electrónico em Moçambique e qualidade de serviços públicos prestados por meio do portal do contribuinte, no contexto de Inhambane. A intenção foi realizar uma apreciação sobre o nível de implementação das iniciativas de utilização de soluções digitais *e-government* em vigor na relação entre a administração pública e o cidadão, assinalando os seus efeitos no melhoramento das acções desenvolvidas por meio do portal do contribuinte da Autoridade Tributária de Moçambique (ATM). Metodologicamente, realizou-se pesquisa bibliográfica com abordagem mista apoiada no método de estudo de caso único. A colecta de informações foi feita com base em entrevistas dirigidas aos funcionários da ATM e Delegação Provincial do Instituto

Nacional de Governo Electrónico (INAGE). Além desse procedimento, administrou-se um questionário aos contribuintes usuários e beneficiários da iniciativa, sustentado no modelo *Common Measurment Tool-CMT*, para o aferimento da satisfação em relação aos serviços oferecidos pelo portal. Os resultados da pesquisa revelam que a introdução do portal do contribuinte simplificou, em grande medida, os procedimentos e tempo despendidos para a declaração e pagamento de impostos tendo, por conseguinte, efeitos significativos na qualidade dos serviços oferecidos. Os usuários do portal estão satisfeitos com tendência a “muito satisfeitos”, quando observadas as médias das pontuações de cada dimensão selecionada para a pesquisa, dos 21 contribuintes inquiridos, espelhando hiatos reduzidos para cada dimensão analisada. Conforme a avaliação realizada, o

país segue ainda na etapa inicial da fase de transacção de uso do modelo de governação electrónica efectivo, existindo, pois, actualmente alguns portais governamentais, incluindo o portal do contribuinte, que apresentam serviços *online* completos, possibilitando os cidadãos conduzirem e concluírem as suas solicitações com maior comodidade, embora se evidenciem ainda desafios importantes para a sua viabilização.

Palavras-Chave: Avaliação, Governo electrónico, Administração pública, Qualidade de Serviços.

ABSTRACT

This study aimed to evaluate the current stage of implementation of electronic government in Mozambique and the quality of public services provided through the taxpayer portal, in the context of Inhambane. The intention was to carry out an assessment of the contribution of initiatives to use digital e-government solutions in force in the relationship between public administration and citizens, highlighting their effects on improving actions developed through the taxpayer portal of the Tax Authority of Mozambique (ATM). Methodologically, bibliographical research was carried out with a mixed approach supported by the single case study method. The collection of information was based on interviews with employees of the ATM and Provincial Delegation of the National Institute of Electronic Government (INAGE). In addition to this procedure, a questionnaire was administered to taxpayers who were users and beneficiaries of the initiative, based on the Common Measurement Tool-CMT model, to gauge satisfaction with the services offered by the portal. The research results reveal that the introduction of the taxpayer portal simplified, to a great extent, the procedures and time spent on declaring and paying taxes, therefore having significant effects on the quality of the services offered. Portal users are satisfied, with a tendency towards “very satisfied”, when looking at the average scores for each dimension selected for the research, from the 21 contributors surveyed, reflecting reduced gaps for each dimension analyzed. And, according to the assessment carried out, the country is still in the initial stage of the transaction phase of using the effective electronic governance model, with there

currently being some government portals, including the taxpayer portal, which present complete online services enabling citizens to conduct and complete their requests with greater convenience, although there are still important challenges in making them viable.

Keywords: Assessment, Electronic Government, Implementation, Quality and Public Service.

RESUMEN

El objetivo de este estudio era evaluar el estado actual de la implementación del gobierno electrónico en Mozambique y la calidad de los servicios públicos prestados a través del portal del contribuyente, en el contexto de Inhambane. La intención era llevar a cabo una evaluación de la contribución de las iniciativas para utilizar soluciones digitales de gobierno electrónico vigentes en la relación entre la administración pública y los ciudadanos, destacando sus efectos en la mejora de las acciones desarrolladas a través del portal del contribuyente de la Autoridad Tributaria de Mozambique (ATM). Desde el punto de vista metodológico, se llevó a cabo una investigación bibliográfica con un enfoque mixto, respaldada por el método de estudio de caso único. La recopilación de información se basó en entrevistas con empleados de la ATM y de la Delegación Provincial del Instituto Nacional de Gobierno Electrónico (INAGE). Además de este procedimiento, se administró un cuestionario a los contribuyentes que eran usuarios y beneficiarios de la iniciativa, basado en el modelo de la Herramienta de Medición Común (CMT), para evaluar la satisfacción con los servicios ofrecidos por el portal. Los resultados de la investigación revelan que la introducción del portal del contribuyente simplificó, en gran medida, los procedimientos y el tiempo dedicado a la declaración y el pago de impuestos, lo que tuvo efectos significativos en la calidad de los servicios ofrecidos. Los usuarios del portal están satisfechos, con una tendencia hacia «muy satisfechos», si se observan las puntuaciones medias de cada dimensión seleccionada para la investigación, de los 21 contribuyentes encuestados, lo que refleja una reducción de las diferencias en cada dimensión analizada. Y, según la evaluación realizada, el país se encuentra todavía en la fase inicial de la fase de transacción del uso

Menete, A. F. T. & Simione, A. A. (2025). *Governo electrónico em Moçambique e qualidade de serviços públicos prestados por meio do Portal do Contribuinte em Inhambane*

del modelo de gobernanza electrónica eficaz, ya que actualmente existen algunos portales gubernamentales, incluido el portal del contribuyente, que ofrecen servicios completos en línea que permiten a los ciudadanos realizar y completar sus solicitudes con mayor comodidad, aunque todavía existen importantes retos para hacerlos viables.

Palabras clave: Evaluación, Gobierno electrónico, Implementación, Calidad y Servicio público

1. INTRODUÇÃO

Desde os primeiros anos da década de 1980, as administrações públicas de muitos países ocidentais têm operado mudanças nos padrões e práticas de gestão pública, que posteriormente foram verificadas nos países em desenvolvimento na década seguinte. Tais mudanças são impulsionadas pelas concepções do movimento da chamada teoria da *New Public Management* (NPM) ou Nova Gestão Pública. Essencialmente, a NPM surgiu em oposição ao modelo de gestão pública associada à administração tradicional com características marcadamente burocráticas e à crise do *Welfare State* considerados pouco flexíveis e não ajustados aos desafios colocados ao intervencionismo estatal daquela época.

A NPM tem como fundamento a introdução de mecanismos de mercado e na adopção de ferramentas de gestão privada, para solucionar os problemas de eficiência da gestão pública. Com a sua

implantação, intentou-se conceder mais atenção aos utentes, aspirando-se a uma resposta efectiva das demandas apresentadas e de suas expectativas (HOOD, 1991; NEVES, 2002 & KOOIMAN, 1994).

E, por conta da veiculação dos ideais da NPM, a relação entre a Administração Pública (AP) e os cidadãos tem beneficiado de transformações importantes que impactam nas formas de oferta dos serviços e nos resultados das acções dos entes públicos. Nessa perspectiva, pode-se afirmar que a evolução para a adopção de nova postura da AP passa pela realização de reformas administrativas que dão primazia ao uso das Tecnologias de Informação e Comunicações (TIC's) no processo de gestão pública, sobretudo no final da década de 1990.

A prossecução dessas concepções representa a assunção de um novo paradigma assente no pressuposto de que para melhorar a sua actuação, a AP deve orientar-se por princípios de gestão aproximados ao funcionamento das entidades empresariais. Uso de práticas que promovem eficiência e eficácia, gestão por resultados, estratégia e maior abertura a mecanismos semelhantes aos do mercado. É neste contexto que surge o *e-government*, como meio eficaz de resposta aos

anseios dos cidadãos, empresas e outras entidades, passando estas a serem reconhecidas como o alvo a ter em atenção pelos Governos.

Nesse quadro, a visão anteriormente aludida viria a influenciar o funcionamento da AP em Moçambique. Inicialmente, com a implementação da Estratégia Global do Sector Público - EGRSP (2001-2011) e mais recentemente com execução de acções previstas na Estratégia de Reforma e Desenvolvimento da Administração Pública - ERDAP (2012-2025).

As iniciativas de reforma administrativa apregoadas nessas estratégias são concernentes à relação estabelecida entre o Estado com os cidadãos quanto à satisfação do interesse público. Nessa perspectiva, foi introduzido no ano de 2020, ao nível dos serviços da Autoridade Tributária de Moçambique (ATM), o *e-Declaração*, à semelhança da Janela Única Electrónica (JUE). O primeiro é um sistema de atendimento modernizado de serviços públicos, caracterizado pela simplificação dos procedimentos para a declaração e pagamento de impostos internos.

Na sequência dessa onda de modernizações, em 2022 a plataforma *e-*

Declaração beneficiou de mudanças que viabilizaram a entrada em vigor do Portal do Contribuinte com a finalidade de permitir que os sujeitos passivos interajam, de forma dinâmica, com a administração tributária no cumprimento das suas obrigações fiscais, bem como no acesso à sua informação fiscal, sem precisarem de se deslocar às unidades de cobrança.

Entretanto, apesar das iniciativas de governo electrónico assinaladas, a avaliação de seu sucesso ainda é incipiente, suas dinâmicas carecem também de aprofundamento teórico e seus resultados necessitam de métricas capazes de aferir a sua efectividade e contributo para a qualidade dos serviços. É importante assinalar que a Estratégia de Governo Electrónico de Moçambique aprovada em 2006 já colocava como um dos factores críticos de sucesso dos projectos *e-government* a avaliação e a definição de indicadores de desempenho que devem ser usados para medir o nível de implementação da iniciativa.

Paralelamente a isso, em Moçambique, poucos são os estudos orientados a avaliar o grau de implementação do *e-government* e relacionando-o à qualidade da prestação dos entes públicos. Algumas iniciativas no país, conforme mencionado por Dias (2006), não têm avaliado nem

Menete, A. F. T. & Simione, A. A. (2025). *Governo electrónico em Moçambique e qualidade de serviços públicos prestados por meio do Portal do Contribuinte em Inhambane*

acompanhado a evolução do governo electrónico e sua implementação, não se tornando parte do seu desenvolvimento, propiciando falhas nas informações disponíveis. Num estudo recente que avaliou o desenvolvimento do *e-government* de Portugal, Nishimura *et al.*, (2021) chegaram à mesma constatação e concluíram que dentre as dificuldades encontradas na literatura relativas à implementação do governo electrónico, o destaque vai para a escassez de avaliação das experiências em curso ou finalizados.

Diante do exposto, o objectivo deste trabalho foi avaliar o estágio actual de implementação governo electrónico em Moçambique e qualidade de serviços públicos prestados por meio do portal do contribuinte, no contexto de Inhambane. Para tanto, exploram-se as visões e percepções dos usuários do *e-government* sobre o uso da ferramenta, procurando-se aferir a relação entre a administração pública e o cidadão (*Government to Citizen - G2C*), concernente à satisfação e a qualidade com o serviço prestado.

Estruturalmente, o texto está organizado em cinco partes, iniciando-se nesta introdução a contextualização em linhas gerais e a apresentação da intenção de abordagem do assunto. Na segunda parte, apresenta-se o

enquadramento teórico focado nos pressupostos que nortearam a adopção do governo electrónico no sector público e modelos de avaliação das iniciativas *e-government*. A terceira parte reserva-se à apresentação dos procedimentos metodológicos e técnicas adoptadas na consecução da pesquisa. Na quarta parte, são apresentados e discutidos os resultados sobre o portal do contribuinte obtidos na AT e INAGE em Inhambane. Finalmente, na última parte, expõem-se as considerações finais, bem como algumas pistas para trabalhos futuros relacionados com a temática abordada.

2. REVISÃO DA LITERATURA

Esta secção é destinada à abordagem que informa o debate relativo à génese, conceitualização e modelos de desenvolvimento do governo electrónico salientados na literatura especializada. Faz-se igualmente uma incursão sobre a sua contribuição para a prestação de serviços públicos de qualidade.

2.1 Significado do *E-Government* no Contexto do Debate

Para os fins deste trabalho, e sustentado na literatura especializada, considera-se que actualmente existe uma grande variedade de conceitos referentes à compreensão que pode ser dada quanto

às ideias do *e-government* ou ao governo electrónico. De acordo com esse espectro de profusão conceitual, podem ser apontadas duas vertentes explicativas importantes de serem visualizadas.

A primeira vertente de conceitualização apresenta o governo electrónico unicamente como a oferta de serviços públicos mediante aplicações na *Internet* (JÚNIOR, 2022). A segunda vertente explicativa assenta em definições que caracterizam o governo electrónico como o uso de qualquer Tecnologia de Informação e Comunicação (TIC), incluindo todos os meios actualmente existentes ao dispor do governo, como TV de alta definição, telefones e outros (ANES, 2009).

Todavia, importa frisar que na sua essência, o conceito de *e-government* ultrapassa a dimensão que o associa ao uso exclusivo de TIC's no sector público. Nisso, compreende-se que ele tem sido associado inclusive às abordagens que salientam o seu papel na promoção do controlo social e à prestação de contas na AP. Assim visto, o *e-government* agrega a observância pelos entes públicos de princípios como os da transparência, publicidade e participação, implicados no envolvimento da sociedade nas acções governamentais suportadas por uma

dinâmica comunicativa e interactiva entre a AP e os cidadãos.

Autores como West (2003) e Rocha *et al.*, (2005) referem que o *e-government* não se deve restringir apenas à disponibilização de informação baseada na utilização de *e-mails* e/ou *sites* de alojamento de dados e informações diversificadas referentes ao funcionamento da AP. O que se advoga é que o *e-government* deve potenciar também o surgimento de novos paradigmas de funcionamento de instituições baseado na oferta *on-line* de serviços anteriormente apenas disponibilizados de forma presencial (OLIVEIRA, 2013, p. 34).

Portanto, a perspectiva mencionada no parágrafo anterior, conforme elucida Oliveira (2013), encara governo electrónico como o uso das TIC's como sinónimo de aquisição de ganhos administrativos, sociais e até de natureza política. Considerando esse conjunto de benefícios, entende-se que ele opera como meio para promover maior eficiência e eficácia governamentais por facilitar o acesso aos serviços públicos, permitindo ao cidadão e ao empresário o acesso à informação, facto que torna o governo mais responsável perante o cidadão.

Ao associarem o *e-government* à utilização das TIC's (particularmente a

Menete, A. F. T. & Simione, A. A. (2025). *Governo electrónico em Moçambique e qualidade de serviços públicos prestados por meio do Portal do Contribuinte em Inhambane*

internet), autores como Dias e Pinheiro

(2012) argumentam em sentido favorável à compreensão de que, ele busca facilitar o acesso às páginas oficiais dos órgãos da administração pública e obter informações ou orientação em alguns procedimentos, bem como a preencher documentos de modo mais conveniente do que a maneira tradicional que é comumente utilizada.

Sumarizando, o governo electrónico tem que ver com novas formas de estruturação da AP e do modo como esta relaciona-se com os seus *stakeholders* sob ponto de vista de prestação de serviços de utilidade pública.

2.2 Dos Modelos de Desenvolvimento do e-Gov à Qualidade de serviço

Unanimemente, assinala-se na literatura especializada que a ideia de que o surgimento da governação electrónica propiciou o alcance de múltiplos objectivos associados à relevância de as administrações empreenderem iniciativas que possibilitem acesso eficiente e equitativo aos serviços e informações a qualquer hora e lugar, a partir de um único ponto de acesso (portal de serviços do governo).

Embora se assegurem esses benefícios, o exercício do governo electrónico tem sinalizado o surgimento de problemas e riscos que interferem na sua expansão e desenvolvimento, suscitando em cada realidade o desenho de modelos capazes de materializar os seus objectivos de reformas a ele relacionados. Partindo desses desafios, a avaliação mostra-se importante ao definir um conjunto de indicadores e padrões de medida comuns de desempenho e desenvolvimento do e-Gov, sob as perspectivas do cidadão, das empresas e do próprio governo (DIAS, 2006).

Assim, De Laia (2009) mostra em seu estudo que os modelos de maturidade na área de sistemas e tecnologias da informação tiveram início a partir dos trabalhos de Nolan e Gibson (1974). Eles afirmam que as organizações assimilam e desenvolvem o uso de TIC's a partir de vários estágios de amadurecimento.

Nessa ordem de ideias, têm sido apresentadas várias etapas de maturação do *e-government* por parte dos Governos, embora esses difiram sob ponto de vista de nomes e número das etapas. As suas principais diferenças devem-se à existência de diferentes realidades políticas, organizacionais, sociais e à relação dos cidadãos com as tecnologias

da informação. A seguir são apresentados alguns modelos de acordo com (CÉLIO, 2013; CRUZ; 2013; VIANA, 2021).

- d) Modelo de *Gartner Group* – obedece a quatro fases de maturação (presença, interacção, transação e transformação);
- e) Modelo da Organização das Nações Unidas – este apresenta um modelo de maturidade que permite a avaliação das políticas de GE a partir de cinco níveis diferenciados, designadamente:
Emergente;
Melhorado/Informacional
Aperfeiçoado; Interactivo;
Transaccional; Integracional ou Unificado; e
- f) Modelo do Banco Mundial - o Banco Mundial utiliza um modelo de três etapas (publicação, interactividade e transacção).

Diante dos modelos anteriormente apresentados, compreende-se que o Governo Electrónico de cada país desenvolve-se passando por estágios diferenciados, com base do contexto próprio e nos recursos disponíveis.

Concomitantemente, a implantação da iniciativa do e-Gov no que concerne ao relacionamento da

Administração Pública com os cidadãos, desempenha um papel fundamental através da disponibilização de serviços *online*, não devendo restringir-se apenas a criação de *websites*, mas sim a proporcionar mecanismos de prestação de serviços públicos de qualidade (NISHIMURA et al., 2021). É que na actualidade, a ideia de qualidade nos serviços públicos tornou-se um imperativo porque os cidadãos são cada vez mais exigentes em relação aos serviços que a AP lhes presta.

Nessa senda, Dias (2006) observa que a partir da década de 80, atingir a qualidade de um serviço passou, necessariamente, a significar o alcance da satisfação dos clientes tendo em conta as suas expectativas. Para perceber a qualidade de um serviço é necessário entender como é que os seus usuários se comportam, como percebem e avaliam o serviço electrónico (MORENO, 2014). Silvestre (2010) acrescenta que se torna possível fazer a avaliação do serviço com base na percepção de quem o utiliza (como resultado do processo) e o modo como foi prestado.

É na perspectiva do conceito apresentado anteriormente, que o presente estudo se propôs a aferir a percepção dos cidadãos usuários do Portal do Contribuinte da ATM em Inhambane através da aplicação do

Menete, A. F. T. & Simione, A. A. (2025). *Governo electrónico em Moçambique e qualidade de serviços públicos prestados por meio do Portal do Contribuinte em Inhambane*

modelo do *Common Measurement Tool* (CMT). Tal avaliação determinou, em última análise, a qualidade do serviço prestado pelo Portal do Contribuinte. Na componente maturação do GE, a avaliação do grau de implementação é feita na base do modelo de *Gartner Group* devido à sua simplicidade e clareza na descrição dos estágios de maturação, com as devidas adaptações.

2.3 Inserção do *E-government* no Contexto Moçambicano

É consensual que as iniciativas dos Governos em transitar do sistema analógico para o digital a fim de garantir a disponibilização de serviços de qualidade aos cidadãos não é algo recente, elas estão atreladas às concepções da *New Public Management* surgidas no contexto internacional durante a década de 1980 que impulsionaram a génese de novas formas de gestão assentes em valores resultantes de um conjunto de técnicas e padrões de gestão pública (SIMIONE, 2014).

Em sua observação, Viana (2021, p. 117) refere que “os primeiros serviços electrónicos fornecidos pelas administrações públicas datam do fim da década de 1980. Como políticas públicas dos governos, a inserção das TIC’s deu-se a partir da década de 90, de modo gradual e em um aspecto global”. Entretanto, o grande salto mundial da

iniciativa do governo electrónico deu-se em Janeiro de 1999 por Al Gore, então vice-presidente dos EUA quando abriu em Washington, o “Fórum Global sobre Reinvenção do Governo”, no qual estiveram representados presentes 45 países. O fórum em referência estabeleceu um marco para a discussão de diversos temas dentre os quais, o papel emergente dos futuros governos em função das diferentes mudanças e sua relação com seus cidadãos.

Nesse evento, ficou acordado, por exemplo, que a inclusão digital figuraria entre as metas da criação do governo electrónico, não significando com isso apenas tornar os computadores economicamente acessíveis a todos, mas também tornar os *sites* do governo fáceis de usar. Este marco, constituiu uma base para que o governo electrónico configurasse uma das agendas governamentais e, sempre que possível, associada aos movimentos de reforma do Estado, bem como às transformações na forma de pensar a administração pública (JUNIOR, 2018).

À semelhança do que acontecia noutros quadrantes planetários, em Moçambique também foram se vislumbrando alguns sinais de transformação digital na AP. Um dos primeiros marcos foi a criação em 1981 da Televisão Experimental de

Moçambique (actualmente chamada TVM) que inicialmente transmitia apenas aos domingos para a região de Maputo e, mais recentemente, se tornado acessível via internet (CEPIK e MARCELINO, 2021). Foi na consciência dos benefícios atrelados às tecnologias de informação e comunicação (TIC's) para a sofisticação da administração pública, que o Governo de Moçambique, um ano após o fórum, aprovou a Política de Informática. Seguidamente, em Julho de 2006 foi implantada a Estratégia do Governo Electrónico e a Política para a Sociedade da Informação, em 2018, através da Resolução nº 17/2018, de 21 de Junho.

Estas reformas não só se verificaram no campo político-legal, mas também representaram transformação de algumas instituições da Administração Pública, particularmente na forma de se relacionar com os cidadãos. É nesse contexto que se introduziu em 2020, na Autoridade Tributária de Moçambique, o *e-declaração* o qual, em 2022 foi substituído pelo Portal do Contribuinte, que permite aos usuários a submissão electrónica das suas declarações, emissão das certidões de quitação bem como o acesso à sua informação fiscal, sem precisar de se deslocar à administração tributária.

3. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A presente pesquisa configura um estudo de caso, devido a notoriedade da ATM em termos de oferta de serviços públicos à sociedade por meio de plataformas digitais (Ex: JUE, e-Declaração e actualmente Portal do Contribuinte) quando comparada a outras instituições estatais em Moçambique. Sob ponto de vista de abordagem, classifica-se como um estudo de natureza quantitativa como qualitativa (GIL, 2008; LUNDIN, 2016; YIN, 2001). Em relação às técnicas, recorreu-se à entrevista que permitiu obter visões e percepções dos funcionários do INAGE e ATM em Inhambane no que concerne à implementação do GE através do *GovNet* e funcionamento do Portal do Contribuinte. Para a operacionalização da dimensão quantitativa, adoptou-se um questionário baseado no modelo *Common Measurment Tool (CMT)*, com escalas de graduação do tipo Lickert.

O modelo *Common Measurment Tool (CMT)* é um questionário modelo originário do Canadá, que inclui perguntas (maioritariamente quantitativas) a respeito da satisfação dos seus usuários, suas percepções da experiência, suas expectativas, bem como quão importantes os elementos do

Menete, A. F. T. & Simione, A. A. (2025). *Governo electrónico em Moçambique e qualidade de serviços públicos prestados por meio do Portal do Contribuinte em Inhambane*

serviço são para eles e quais as suas prioridades com relação às melhorias (DINSDALE *et al.*, 2000, p. 12).

Segundo o mesmo modelo, o objectivo das pesquisas de avaliação da satisfação dos utentes visa, em última análise, identificar os “hiatos de serviço ou GAPS”, isto é, aquilo que os utentes esperam ou necessitam da organização (expectativas) e o nível de serviço que percebem (percepção do serviço), tomando em consideração cinco dimensões para avaliar a qualidade dos serviços públicos: capacidade de resposta, confiabilidade, acesso e instalações, comunicações e custos (CRUZ, 2016, p. 39).

No entanto, das cinco dimensões originárias do modelo, foram adoptadas, para efeitos da presente pesquisa, as secções referentes à *capacidade de resposta* e *comunicações*, e por adaptação, incluiu-se a secção referente à *funcionalidade* pelo facto de o Portal configurar uma plataforma electrónica e por via disso haver necessidade de avaliar a qualidade do serviço por si oferecida na óptica dos contribuintes.

A população desta pesquisa é de 144 funcionários das três Direcções das Áreas Fiscais da ATM em Inhambane, 2.604 Contribuintes ou usuários do Portal do Contribuinte sedeados na Província, e 13 funcionários da

Delegação Provincial do INAGE. Com vista a viabilizar o estudo, optou-se pela amostragem por acessibilidade ou por conveniência. Foram entrevistados 4 funcionários da ATM em Inhambane, 2 do INAGE e inquiridos 21 contribuintes, usuários do portal do contribuinte.

4. AVALIAÇÃO DO ESTÁGIO DO GOVERNO ELECTRÓNICO E A QUALIDADE DE SERVIÇOS

Os achados de Célio (2013), Nishimura *et al.*, (2021) e Viana (2021) remetem-nos a vários modelos de avaliação de desenvolvimento do Governo Electrónico. Porém, neste estudo, o modelo eleito para esse efeito é o *Gartner Group*, o qual descreve a implementação do *e-government* em quatro fases, designadamente: Presença, Interacção, Transacção e Transformação, que coincidentemente são as mesmas descritas na Estratégia de Governo electrónico de Moçambique aprovada em 2006.

Dos dados obtidos com o ponto focal do *GovNet* do INAGE na Província de Inhambane, em relação aos serviços oferecidos pela AP aos cidadãos, através da *internet*, particularmente nesta circunscrição administrativa, soube-se que:

Existem dois Portais do Governo ao nível Provincial, um do Conselho Executivo Provincial e outro do Conselho dos Serviços Provinciais de Representação do Estado conectados ao *GovNet* pesquisáveis através do (www.portaldogoverno.gov.mz), os quais oferecem informações ou serviços de interesse público, tais como licenciamento de actividades, minutas de requerimento, cadastro de terras, anúncios públicos e turismo. Foi expandida a rede electrónica do Governo conectando 62 instituições, 14 Sedes Distritais e serviços Distrais.

Em sua explanação, o entrevistado elucidou que há uma tendência crescente de instituições ligarem-se à rede, todavia, debatem-se com disponibilidade de equipamentos e infraestruturas de telecomunicações, associado à formação dos cidadãos e dos funcionários e agentes do Estado em exercício nos Departamentos Governamentais em matérias de uso e domínio das TIC's.

Quanto à qualidade das informações disponibilizadas nos portais públicos, verificou-se que o Conselho Executivo Provincial apresenta conteúdos desactualizados desde 2020, falta de legislação e outros documentos ou informação de interesse público, e sobretudo não existe alguma janela através da qual o cidadão possa interagir remotamente com a Administração Pública. Apesar das constatações retro, Papadomichelaki e Mentzas (2009

apud Nishimura et al., 2021) apontam que um factor crítico na evolução do e-Government é o desenvolvimento de *websites* que melhor sirvam as necessidades dos cidadãos e posteriormente sugerem metodologias de avaliação dos mesmos.

Ainda na componente Portais do Governo, revisitámos o Plano Operacional para a Sociedade da Informação, cujas actividades no período de 2020 a 2021, preconizavam “assegurar o acompanhamento e actualização dos conteúdos, fóruns e outros elementos interactivos com o cidadão”, porém, o que constatámos é que maior parte dos *sites* do Governo continuam “moribundos”, eles ainda não deram um salto qualitativo no que concerne à redução de tempo e prestação dos serviços públicos de qualidade.

Assim, observados os dados recolhidos em entrevista no INAGE e na ATM em Inhambane e com base na análise da funcionalidade dos *websites* governamentais e do Portal do Contribuinte, *stricto sensu*, verificou-se que o país está nos princípios da fase de Transacção, em virtude de alguns portais do governo já apresentarem serviços *online* completos que permitem aos cidadãos conduzirem e concluírem tarefas inteiras.

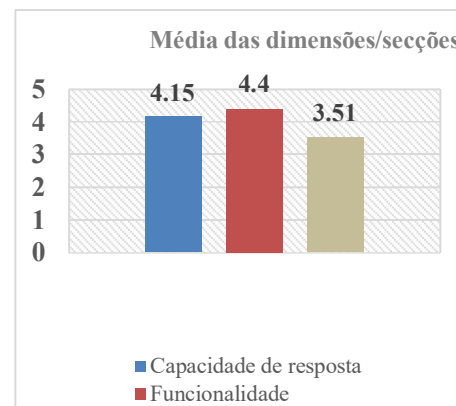
É fundamental assinalar que os serviços completos por via electrónica na AP em Moçambique são oferecidos em pouquíssimas plataformas digitais, destacando-se na dianteira, o Portal do Contribuinte, por meio do qual, o nosso estudo revela que os sujeitos passivos não necessitam de ir presencialmente às instituições. Não obstante, o Portal do Contribuinte é uma particularidade, pois como se disse, ainda se verifica a perpetuação de sistemas tradicionais no atendimento, existência de páginas de internet estáticas e desactualizadas.

Estudos especializados apregoam que a implementação e desenvolvimento do GE deve conferir, em última instância qualidade dos serviços prestados pela AP. Partindo dessa tese, foram analisadas as dimensões, *capacidade de resposta* e *funcionalidade* do Portal do contribuinte, nas quais os contribuintes mostraram-se satisfeitos, com alguma tendência para “muito satisfeitos”, à média de cada dimensão/secção de 4.15 e 4.40 pontos, respectivamente, dos 21 contribuintes inquiridos.

Verificou-se ainda que as duas dimensões apresentam hiatos correspondentes a -0,85 e -0,60, para cada dimensão analisada, o que representa uma satisfação ou proximidade à correspondência máxima das suas expectativas (que é de 5 pontos)

em relação à oferta de serviço a partir do Portal do contribuinte, ou seja, verificamos um GAP reduzido entre aquilo que são as suas expectativas e aquilo que na realidade os utentes sentem ao usar o portal, como ilustrado no Gráfico 1, a seguir.

Gráfico 1: Nível de satisfação dos contribuintes nas dimensões capacidade de resposta, funcionalidade e comunicação e informação.



Fonte: Elaborado pelos autores com base nos resultados da pesquisa (2024).

Tomando em consideração a dimensão “Capacidade de resposta” aferiu-se que num total de 21 inquiridos a média das respostas situa-se em 4.09 pontos, que representa “Satisfeito” sobre a sua percepção em relação ao resultado trazido ao efetuarem o pagamento de imposto por via do Portal do Contribuinte. Isto mostra, evidentemente, que os sujeitos passivos encontram satisfação ao usar o Portal do Contribuinte quando o comparam com a

deslocação às Unidades de cobrança. A satisfação no uso do Portal é encontrada também quando eles estabelecem comparação com outras plataformas outrora usadas, como é o caso do Sistema Interino de cobranças de receitas (SICR) e o e-Declaração, este já em vias de descarte.

Seguindo a análise da mesma dimensão, atenha-se ao atributo “Tempo de espera” o qual situa-se na pontuação máxima (5) que equivale a “Muito Satisfeito”. A totalidade de 21 inquiridos disse despende entre 10 a 15 minutos para obter a guia de arrecadação da receita do Estado – GARE, para depois utilizar os canais bancários disponíveis para submeter a GARE (nº de referência) e efectuar o pagamento.

Estes resultados são condizentes com as informações prestadas em entrevista com o Chefe do Posto de Cobrança implantado na cidade de Maxixe, quando afirmou que uma das vantagens trazidas pelo Portal do Contribuinte é a redução de tempo na prestação do serviço.

Porém, o mesmo não se pode afirmar em relação à dimensão *comunicação e informação*, no qual a média dos atributos, *clareza da linguagem, facilidade de compreensão, simplicidade dos funcionários, facilidade de contactar a unidade e*

avaliação geral da comunicação, os inquiridos foram demonstrando uma neutralidade. A neutralidade remete-nos ao entendimento de o serviço não estar a cativar os contribuintes o que chama à atenção da ATM para intervenções com vista à sua melhoria.

Em síntese, os inquiridos demonstram satisfação com o portal do contribuinte em virtude de este ter melhorado e optimizado a interacção entre eles e as Unidades de Cobrança, no âmbito do cumprimento das suas obrigações fiscais, bem como o acesso à sua informação fiscal, sem precisar de se deslocar à administração tributária.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O propósito do presente estudo foi de avaliar o estágio actual de implementação do governo electrónico em Moçambique e descortinar a contribuição do Portal do Contribuinte para a prestação de serviços de qualidade ao cidadão na ATM, considerando as experiências de Inhambane. Dos resultados da pesquisa, conclui-se que o estágio actual de implementação do governo electrónico em Moçambique enquadra-se nos níveis iniciais da fase de transação dentro da escala de maturidade ou desenvolvimento do *e-government* mencionados em Célio (2013),

Menete, A. F. T. & Simione, A. A. (2025). *Governo electrónico em Moçambique e qualidade de serviços públicos prestados por meio do Portal do Contribuinte em Inhambane*

Nishimura et al., (2021) e Viana (2021) e, simultaneamente, concorre para a prestação de serviços públicos de qualidade, ao focalizarmos os níveis de satisfação dos contribuintes ao usarem o Portal.

As conclusões sobre o grau de maturação do e-Gov Moçambicano decorrem dos resultados das entrevistas desencadeadas no INAGE e na Autoridade Tributária de Moçambique em Inhambane, que evidenciam haver avançados em algumas instituições públicas no uso das TICs, tal como é o caso do INATER que usa *internet* para garantir a verificação da situação das cartas de condução dos automobilistas, como também a marcação *online* para o atendimento nos serviços notariais da cidade de Maputo, entre outros. Porém, num olhar transversal em torno do funcionamento das instituições do aparelho estatal Moçambicano, a ATM posiciona-se na vanguarda através do portal do contribuinte pela optimização da interacção por via da *internet* entre os contribuintes e a Administração Tributária no cumprimento das suas obrigações fiscais.

No entanto, apesar desses avanços, ainda desponta uma longa caminhada a percorrer. Como pudemos constatar, à excepção do portal do contribuinte e alguns *Websites*, maior

parte dos portais governamentais não respondem às solicitações dos cidadãos, eles são completamente estáticos e irrelevantes no que concerne ao seu nível de sofisticação para garantir a interacção entre a Administração Pública e o cidadão. Outros desafios associados a estes factos prendem-se com a disponibilidade de equipamentos e infraestruturas de telecomunicações nas instituições estatais, formação dos cidadãos em matérias de uso e domínio das TIC's, assim como os funcionários e agentes do Estado em exercício no sector público.

Este é um dos factores conducentes à conclusão de que não deve bastar a criação de um *website* para a instituição, mas a consciencialização e comprometimento, acima de tudo do Governo, é imprescindível para uma efectiva implementação e desenvolvimento do governo electrónico sendo que isso passa, necessariamente, pela melhoria dos arranjos institucionais e fortalecimento de capacidades estatais e dos cidadãos, em geral.

Referências

ANES, A. C. Estado de maturidade do e-Government Municipal do Distrito de Bragança. Instituto Politécnico de Bragança, 2009.

CÉLIO, E. R. M. Análise da Implementação e Desenvolvimento do Governo Electrónico Brasileiro: caso das pequenas prefeituras do Curimtaú paraibano. Universidade Federal da Paraíba. Dissertação de Mestrado. Brasil, 2013.

CEPIK, M. A. C. & MARCELINO, H. M. Segurança cibernética em Moçambique: conceitos, infraestrutura e desafios de implementação. Rev. Carta Intermacional, Belo Horizonte, v. 16, n. 3, e1130, 2021.

DE LAIA, M. M. Políticas de Governo Electrónico em Estados da Federação Brasileira: uma contribuição para análise segundo a perspectiva institucional. Tese de doutoramento. Universidade Federal de Minas Gerais. Belo Horizonte, 2009.

CRUZ, A. L. C. V. Modelação do Governo Electrónico para Países Emergentes: O caso de São Tomé e Príncipe. Tese de Doutoramento. Universidade do Minho. Portugal, 2013.

DIAS, C. A. Método de Avaliação de Programas de Governo Electrónico sob óptica do cidadão-cliente: Uma aplicação no contexto Brasileiro. Tese de Doutorado em Ciência de informação do Departamento de Ciência da Informação e documentação da Universidade de Brasília. Brasil, 2006.

DIAS, A. S. & PINHEIRO, M. M. K. Política de Governo Electrónico em Moçambique: Um olhar na perspectiva de uma cultura de informação. Belo Horizonte. Brasil, 2012.

DINSDALE, G. et al. Metodologia para medir a satisfação do usuário no Canadá: desfazendo mitos e redesenhando roteiros. Cadernos ENAP, Brasília, ENAP, 2000.

GIL, A. C. Métodos e Técnicas de Pesquisa Social, 6ª Edição, Editora Atlas: São Paulo, 2008.

JÚNIOR, A. Governos electrónicos em Moçambique e os dilemas de accountability vertical no contexto da COVID-19. África (São Paulo, 1978, Online), São Paulo, n. 43, p. 20-49, 2022.

JUNIOR, D. A. N. Governo Electrónico: uma reflexão sobre os limites da interactividade cidadã no modelo brasileiro da gestão pública digital de difusão de informação. Revista Eptic, v. 21, n. 1, jan-abr, p. 22-45, 2018.

LUNDIN, I. B. Metodologia de Pesquisa em Ciências Sociais. Escolar Editora, Maputo, Moçambique, 2016.

MORENO, M. C. L. Avaliação de Governo Electrónico (e-government): Análise do Portal de Cabo Verde. Programa de Pós-graduação em Administração de Organizações. Universidade de São Paulo. Brasil, 2014.

NEVES, A. Gestão na Administração Pública. 1ª Edição, Editora Pregaminho: Portugal, 2002.

- Menete, A. F. T. & Simione, A. A. (2025). *Governo electrónico em Moçambique e qualidade de serviços públicos prestados por meio do Portal do Contribuinte em Inhambane*
- NISHIMURA, A. Z. F. C. et al.;. Uma avaliação do Governo Electrónico em Portugal sob a óptica dos Utilizadores. *Revista Ibérica de Sistemas e Tecnologias de Informação*. Universidade de Aveiro. Lisboa, p. 585-603, 2021.
- OLIVEIRA, S. I. S. A qualidade do Serviço das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) e os Serviços Públicos: O uso do Portal de Segurança Social pela Empresa da CMM. Dissertação de Mestrado. Porto, 2013.
- SILVESTRE, H. C. *Gestão Pública. Modelos de Prestação no Serviço Público*. Escolar Editora. Lisboa, 2010.
- SIMIONE, A. A modernização da gestão e a governança no setor público em Moçambique. *Revista de Administração Pública*, v. 48, n. 3, p. 551–570, 2014.
- VIANA, A. C. A. Transformação digital na administração pública: do governo eletrônico ao governo digital. *Revista Eurolatinoamericana de Derecho Administrativo*, Santa Fé, vol. 8, n. 1, p. 115-136, ene. /jun. 2021. DOI 10.14409/redoeda.v8i1.103303, 2021.
- YIN, R. K. *Estudo de Caso: Planejamento e métodos*. Porto Alegre: 2ª Edição. Bookman. Rio de Janeiro, 2001.
- KOOIMAN, J. *Modern Governance*. SAGE, Londres, 1994.
- Documentos
- AUTORIDADE TRIBUTÁRIA DE MOÇAMBIQUE. *Projecto e-Tributação. Manual de Utilizador do e-Declaração. Versão:0. Maputo. Moçambique, 2020.*



ALBA®

ISFIC RESEARCH AND SCIENCE JOURNAL