

GOVERNO ELETRÔNICO: UMA ANÁLISE DA EXPERIÊNCIA ANGOLANA

Rosário João Fernando Quiala - <https://orcid.org/0000-0002-2384-1000>
Luís Miguel Dias Caetano - <https://orcid.org/0000-0002-0907-831X>

RESUMO: O governo eletrônico é uma das principais preocupações dos estados que pretendem se modernizar. Esse fato impõe aos governos a buscarem alternativas de recursos tecnológicos mais eficientes que sustentem a transformação digital da administração pública na prestação de serviços de qualidade. Este trabalho visa analisar a experiência angolana na implementação do governo eletrônico, sobretudo, identificar os portais governamentais como instrumentos relativos à participação dos cidadãos e descrever os desafios e perspectivas do setor público angolano com a introdução do governo eletrônico. Metodologicamente, para o desenvolvimento do estudo adotou-se uma abordagem de natureza qualitativa, coletando dados através de pesquisa documental. Foram selecionados documentos nos portais governamentais e de órgãos internacionais. Como técnica de análise, nos subsidiamos na análise de conteúdo. Os resultados encontrados apontam para a existência de limitações na implementação do governo eletrônico no contexto angolano, nomeadamente, a necessidade de investimento em recursos tecnológicos, desenvolvimento de ações de melhoria contínua na prestação serviços públicos e proporcionar a inclusão social e digital dos cidadãos, destacando ações de e-democracia e e-participação.

Palavras-chave: Governo eletrônico; inclusão digital; setor público.

ELECTRONIC GOVERNMENT: AN ANALYSIS OF THE ANGOLAN EXPERIENCE

ABSTRACT: Electronic government is one of the main concerns of states that intend to modernize. This fact imposes governments to seek alternatives of more efficient technological resources that support the digital transformation of public administration in the provision of quality services. This work aims to analyze the Angolan experience in the implementation of electronic government, especially to identify the government portals as instruments related to citizen participation and to describe the challenges and perspectives of the Angolan public sector with the introduction of electronic government. Methodologically, for the development of the study a qualitative approach was adopted, collecting data through documentary research. Documents were selected from government portals and from international organizations. As an analysis technique, we rely on content analysis. The results found point to the existence of limitations in the implementation of electronic government in the Angolan context, namely, the need for investment in technological resources, development of continuous improvement actions in the provision of public services and provide social and digital inclusion of citizens, highlighting e-democracy and e-participation actions.



Keywords: Electronic government; digital inclusion; public sector.

GOBIERNO ELECTRÓNICO: UN ANÁLISIS DE LA EXPERIENCIA ANGOLEÑA

RESUMEN: El gobierno electrónico es una de las principales preocupaciones de los estados que pretenden modernizarse. Este hecho obliga a los gobiernos a buscar alternativas de recursos tecnológicos más eficientes que apoyen la transformación digital de la administración pública en la prestación de servicios de calidad. Este trabajo tiene como objetivo analizar la experiencia angolense en la implementación del gobierno electrónico, sobre todo, identificar los portales gubernamentales como instrumentos relacionados con la participación ciudadana y describir los desafíos y perspectivas del sector público angolense con la introducción del gobierno electrónico. Metodológicamente, para el desarrollo del estudio se adoptó un enfoque cualitativo, recolectando datos a través de la investigación documental. Los documentos fueron seleccionados de portales gubernamentales y organismos internacionales. Como técnica de análisis, subvencionamos el análisis de contenido. Los resultados encontrados apuntan para la existencia de limitaciones en la implementación del gobierno electrónico en el contexto angolense, a saber, la necesidad de invertir en recursos tecnológicos, desarrollar acciones de mejora continua en la prestación de los servicios públicos y propiciar la inclusión social y digital de los ciudadanos. , destacando acciones de e-democracia y e-participación.

Palabras clave: Gobierno electrónico; inclusión digital; Sector público.

1. Introdução

Ao longo das últimas décadas, a sociedade contemporânea tem acompanhado o processo de transformações políticas, sociais, econômicas, a evolução e a expansão acelerada da capacidade das TIC, (SCHLESINGER et al., 2008). Essas mudanças, tem provocados impactos na sociedade, na política, na economia, nos processos produtivos, no meio acadêmico, na cultura e na forma de atuação da administração pública (SANTOS e SOUZA, 2021; SCHLESINGER et al., 2008; ARAÚJO, REINHARD e CUNHA, 2018).

No entanto, entre as várias conceituações que serão debatidas nos tópicos seguintes, o e-gov, pode ser entendido como o uso e estudo amplo das TIC apoiado na internet no contexto da administração pública para provisão de serviços públicos (SANTOS e SOUZA, 2021). Diante da relevância, o governo eletrônico é uma das principais preocupações dos estados que pretende se modernizar, adotando para o efeito, tecnologias mais inteligentes que sustentam a transformação digital da administração pública, (ANGOLA, 2019).



Os processos de integração da tecnologia nos processos de atuação do estado, devem ser refletidos no avanço tecnológico a nível global, nomeadamente, nos contributos para o setor público, (OLIVEIRA, 2014). Por outro lado, isso permitiu que os governos principalmente dos países da OCDE, conduzissem diferentes reformas, que buscassem alternativas inovadoras de transformação e melhoria em modelos de serviços ofertados para a população, (VARGAS et al., 2021; SANTOS e SOUZA, 2021). Com isso, o termo “transformação digital, se tornou o enfoque de vários governos, tendo a oferta de serviços digitais como principal foco” (VARGAS et al., 2021, p. 793). Neste contexto, prevalece o consenso que os processos do governo eletrônico, têm se intensificado nas últimas décadas, ganhando uma dimensão estratégica e exercendo um papel fundamental no desenvolvimento socioeconômico dos estados modernos (CAVALCANTE e CUNHA, 2017; ANGOLA 2019).

No governo angolano em particular, o e-gov passou a ser tido como um elemento-chave da reestruturação da administração pública, tornando-se um componente fundamental da agenda de modernização e transformação digital das organizações públicas. Apesar de o governo eletrônico ter obtido mais destaque nas discussões governamentais recentes sobre a transformação dos serviços públicos, no caso do setor público dos países africanos em particular a esfera pública angolana, esse debate caminhou em um ritmo lento nas décadas anteriores. Isso deve-se pelo crescimento lento das novas tecnologias no país, (ANGOLA, 2019).

Em contrapartida, no período pós fim da guerra civil em 2002, intensificou-se o debate sobre o assunto e tem avançado na medida que aumenta o uso da tecnologia da informação e comunicação (TIC) por parte dos cidadãos, (CAPITA, 2012). Essas questões são ainda ampliadas por Silva, Júnior e Júnior (2016) e Santos e Souza (2021), destacando que o governo eletrônico, constituiu uma exigência constante por parte dos cidadãos da chamada sociedade do conhecimento, marcada pela geração do compartilhamento de informações online.

Neste sentido, medidas de modernidades no setor público tornam-se necessárias (SCHLESINGER et al., 2008). Entretanto, a implementação das ações do governo eletrônico em Angola, tem se tornado possível, fruto das



cooperações e apoio de organizações internacionais como é o caso das Nações Unidas, Fundo Monetário Internacional (FMI) e Banco Mundial, Southern African Development community (SADC), etc. Tais organizações, têm destacado a importância das TIC de modo geral e o governo eletrônico em particular (CAPITA, 2012; SCHLESINGER et al., 2008).

Ainda nessa senda, as organizações públicas têm procurado constantemente alternativas para mudanças significativas como forma de promover o desenvolvimento e reduzir as desigualdades sociais, criar vantagens competitivas na medida em que é visto como forma de melhorar o desempenho do setor pública e da administração pública em particular. Entretanto, o e-gov vem ganhando importância como tema estratégico para o desenvolvimento do setor público e se consolida como uma nova área de pesquisa, tornando-o um assunto relevante e complexo, (SANTOS e SANO, 2016)

Isso fica evidente pelo fato de a literatura não ser consensual na forma como analisa e avalia o assunto. A sua relevância é espelhada nas diversas pesquisas realizadas desde os anos 2000 como: Layne, 2001; West, 2004; Heeks, 2007, dos quais abordam sobre reformas na administração pública, MAZZEI e CASTRO (2016 apud MANNING et al., 2009; PACHECO, 2010; SANTOS e SOUZA, 2021). Sob esse entendimento, o objetivo de tais pesquisas estiveram voltados a debruçar sobre as reformas que visam a flexibilização da estrutura burocrática governamentais, melhoria na gestão pública e prestação de serviço por meios digitais no contexto dos países da OCDE. Seguindo essa perspectiva, busca-se evidenciar as vantagens e desvantagens do governo eletrônico na modernização dos serviços públicos e na construção de uma democracia participativa em Angola.

De acordo com Gomide e Boschi (2016), muito se debate a questão a respeito da importância das TIC em prol do desenvolvimento da administração pública angolana. Porém, importa reforçar a análise quanto aos benefícios e os desafios encontrados, especificamente para definir objetivos coletivos e implementá-los em relacionamento com a sociedade civil. Entretanto, se for considerado o governo eletrônico um vetor fundamental para ruptura de paradigmas e estruturas ineficientes, não se pode deduzir que ele funcionará



neste sentido (GOMIDE e BOSCHI, 2016). Para que isso se efetive, existe uma série de pré-condições ligados ao Estado e a sociedade de modo geral, como uma estrutura que caminham em conjunto.

Entretanto, essa discussão conduz a questões que possibilitaram o desenvolvimento deste trabalho, que visa analisar a participação da população no processo decisório do governo, a modernização da administração pública e a democratização da gestão pública: Em que medida o governo eletrônico em Angola contribui para modernização do setor público? e quais são os desafios, vantagens e potencialidades do governo eletrônico no setor público angolano? Com estas questões de pesquisa pretende-se, num primeiro momento, analisar a experiência angolana na governação eletrônica. Em seguida realizar um levantamento de documentos relativos à governação eletrônica em Angola, além, identificar os portais governamentais como instrumentos relativos à participação dos cidadãos e finalmente, descrever os desafios e perspectivas do setor público angolano com a introdução do governo eletrônico.

Para tanto, justifica-se a escolha do tema, porque existe um interesse pessoal, no seguimento de outros trabalhos realizados. De acordo com Silvestre e Araújo (2015), no âmbito social foi possível verificar que desde anos 2000 que este tem sido sistematicamente, utilizado em Angola sem que se saiba ao certo quais os efeitos, desafios, vantagens e desvantagens do governo eletrônico. Já perspectiva acadêmica, o trabalho contribuirá como referência na temática no contexto Angolano e para o contexto internacional para futuras pesquisas.

O presente trabalho, está estruturado em 5 partes. Na primeira são apresentados os procedimentos metodológicos que nortearam a elaboração do trabalho. A segunda centra-se no referencial teórico sobre o governo eletrônico, destacando os principais conceitos, bem como a evolução. Na terceira parte, discute-se a atuação do governo eletrônico no contexto angolano, evidenciando a sua implementação e sua importância no setor público. Já quarta, são apresentados os paradoxos da inclusão digital em Angola, discute-se os principais fatores que influenciam na exclusão digital dos cidadãos. Por fim, discute-se os desafios, vantagens e potencialidades do governo eletrônico em Angola.



2. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

No entanto, o presente artigo refere-se a um estudo documental com uma abordagem qualitativa. Sobre a pesquisa documental, Gil (2008) aponta que essa é realizada a partir análise e levantamento de documentos de primeira mão (documentos governamentais, sindicatos, empresas, igrejas, ongs, entre outras instituições), sejam impressos ou eletrônicos.

Neste trabalho os documentos analisados referem-se a temática governo eletrônico baseando-se em dados da pesquisa “Governo Eletrônico em Angola” e outros documentos complementares conforme o quadro 1. Os mesmos foram acessados por meio do portal eletrônico oficial do governo de Angola e de seus órgãos ministeriais recorridos para descrição dos dados, além de artigos, livros e sites de órgãos internacionais oficiais e periódicos científicos como (SciELO, Anpad Spell e Enap Google acadêmico) para fundamentação teórica do tema.

A busca realizou-se através das seguintes equações de pesquisa: “*governo eletrônico AND setor público*”; “*e-gov AND administração pública*”; “*governança eletrônica AND gestão pública*”; “*governo digital*” e “*Inovação e setor público*” sendo selecionadas fontes bibliográficas alinhadas com os objetivos propostos.

Fonte	Ano	Título
Governo angolano	2010	Constituição da República de Angola (2010)
Governo angolano	2011	Decreto Presidencial n.º 202/11 (regulamento das tecnologias e dos serviços da sociedade da informação);
Governo angolano	2013	Plano Nacional da Sociedade da Informação (2013-2017);
Governo angolano	2013	Plano Estratégico para a governança eletrônica (2013-2017);
Governo angolano	2018	Plano Nacional de Desenvolvimento (2018-2022)
Governo angolano	2018	Livro Branco das TIC (2018)
United Nations	2020	United Nations E-Government Survey 2020

Quadro 1- Descrição dos documentos consultados

Fonte: Elaborado pelo autor (2022).

Quanto aos objetivos adotou-se a pesquisa exploratória. Que segundo Robaina et al., (2021, p. 48), “A pesquisa exploratória nos ajuda na explicitação do problema, na clareza e na construção de hipóteses”. Ou ainda nessa sequência, a pesquisa exploratória busca averiguar sobre um questionamento inicial que será a bússola para demais informações para que a pesquisa se efetive, (ROBAINA, 2021).



Diante disso, a pesquisa procedeu-se à exploração do conteúdo documental e a análise de um conjunto de documentos na sua maior tendo observância a respeito nos conceitos ligados ao governo eletrônico na administração pública, setor público e gestão pública (CUNHA, 2017). Em concordância com Silvestre e Araújo (2012), a análise de conteúdo é uma técnica adotada para várias áreas do saber, podendo as suas fontes de dados se diferenciar dos diversos meios de informação como notícias, imagens, discursos ou mesmo fontes primárias à exemplo da entrevista.

Como técnica de análise de dados, utilizou-se a análise de conteúdo para categorização dos trabalhos que serviram como referencial teórico. De acordo com o que apontam, Mazzei e Castro (2016) e Oliveira (2009), a partir de análise de conteúdo dos documentos, foi possível verificar a autenticidade, veracidade, confiabilidade e adequabilidade, evidenciando a relevância em relação ao governo eletrônico em Angola.

3. CONTEXTUALIZAÇÃO DA ÁREA DE ESTUDO

Segundo António (2022) apud Neto (2005), em termos geográficos a República de Angola, com uma extensão de 1.246.700km², é localizado na África subsaariana, isto é, na parte sul do continente, cujo a projeção populacional é de 33.086.278, conforme dados do INE para 2022. A moeda do país é o Kwanza. Este, faz fronteira ao norte com a República do Congo e a República Democrática do Congo, ao leste pela República da Zâmbia e da República Democrática do Congo, já ao sul com República da Namíbia, (ANGOLA, 2022).

O país conta com 18 províncias (Estados), de acordo com a divisão administrativa que vigora no país e a sua língua oficial é o português (ANGOLA, 2022). Porém, existe outras línguas nativas que são faladas nas diversas regiões de Angola como: Kikongo, Umbundu, Kimbundu, Fiote. O país possui um clima subtropical, dividido e duas estações entre quente e frio.

4. REFERENCIAL TEÓRICO

Nesta parte são apresentados os fundamentos teóricos referente a governo eletrônico e a implementação em Angola.



4.1 GOVERNO ELETRÔNICO: CONCEITOS

A Administração Pública burocrática teve uma forte influência na implementação da doutrina democrática, fato esses muitos governos pelo mundo adotaram e adotam esse modelo de gestão (MAZZEI e CASTRO, 2016). Após segunda grande guerra a sociedade apresentou demandas que esse modelo não pôde atender na sua plenitude, e principalmente com o advento da internet e das inovações tecnológicas em comunicações, o que trouxe novos paradigmas e novas dinâmicas para a sociedade moderna (MEDEIROS e GUIMARÃES, 2005).

Com isso, os governos sofreram fortes pressões afim de que a rigidez do setor público, ocasionado pela burocracia excessiva fosse repensada. Tal fato ocasionou com que vários autores da sociedade sugerissem a flexibilização da estrutura para ganhos de eficiência nos objetivos públicos, (MAZZEI e CASTRO, 2016). Para tanto, tais ações possibilitaram os governos a criarem ambientes de acesso a informações por parte dos cidadãos principalmente portais governamentais o que possibilitou transformação dos serviços públicos de modo geral. Isso, facilitou com que a internet, de modo geral, se tornasse o espaço predominante para oferta e utilização do e-gov, possibilitando a prestação de serviços eletrônicos governamentais, o e-business em compensação aos canais de comunicação tradicionais, telefone, fax, cartas, atendimento presencial nas agências (DIAS, 2006).

Neste sentido, segundo Oliveira (2009) o conceito de “governo eletrônico” surge a partir do ponto de vista resultantes da evolução da TIC, em especial da Internet, constituindo novas formas de relacionamento e interação da administração pública com a sociedade e vice-versa. Esse relacionamento evidencia a prestação de serviços públicos sem a exigência de presença física. Mazzei e Castro (2016) destacam o governo eletrônico como um dos elementos mais importantes no processo de reforma da administração pública burocrática na busca da flexibilização e transparência.

A questão, passa a ser focalizada as estruturas e às práticas na relação entre o Estado, sociedade e as TIC que possam sustentar uma sinergia virtuosa para a resolução dos problemas sociais (GOMIDE e BOSCHI, 2016 apud BLOCK E EVANS, 2005). Neste sentido, o governo eletrônico consiste no uso



das TIC por meio da internet para oferta e prestação de serviço por parte da administração pública. Essa ação adquiriu uma hegemonia teórica e prática, por parte de muitos Estados sobretudo no pós-guerra.

Segundo Diniz et al. (2009), a ideia de governo eletrônico, embora associada ao uso da TIC na administração pública, ultrapassa essa dimensão. O termo tem um sentido amplo e enfoque em outras conjecturas, pois embora, as referências estejam concentradas no uso e governança das TIC em todas as atribuições do Estado, operando de modo direito em seus métodos e procedimentos, buscando efetivamente a gestão da informação, (OLIVEIRA, 2009; VARGAS et al., 2021).

Todavia, apesar de interpretações distintas no decorrer do tempo, o conceito de governo eletrônico possui semelhanças entre os diferentes autores, conforme fazem menção (SANTOS e SOUZA, 2021; OLIVEIRA, 2009). Ademais, conforme afirmação de Mendes et al. (2020) os conceitos são variados, alguns amplos e aprofundados e outros simplificados tendo aplicação de TIC pelos governos.

Em concordância com o relatório das Nações Unidas “Benchmarking E-government: A Global Perspective” (2002, p. 1 tradução nossa), o governo eletrônico é definido como sendo a utilização da internet para entrega de informações e serviços governamentais para os cidadãos. Ao passo que para Oliveira (2009) em estudo realizado, o autor apontam que a definição de governo eletrônico vai um pouco além e é expõe como “um governo que aplica e utiliza as TIC para modificar suas relações internas e externas visando a otimização e a execução de suas atribuições.

Na concepção de Neves e Silva (2021), a definição de governo de eletrônico, trata-se da forma como um governo utiliza as TIC e a Internet como ferramentas para redesenhar suas funções administrativas e oferecer serviços público.

Percebe-se que a concepção de governo eletrônico, possui como elemento central o uso das TIC em distintas áreas, possíveis de reconstruir a estrutura do governo redesenhando processos, informatizar atividades, entre outros, (OLIVEIRA, 2009). Contudo, o êxito do uso das tecnologias digitais para oferecer serviços públicos por parte de alguns governos, influenciou muitos



outros governos adotarem o e-gov como um elemento fundamental na criação de uma nova forma do setor público se relacionar com os cidadãos.

Essa compreensão é relevante, porém, não se pode deixar de destacar a percepção dos cidadãos em relação à qualidade dos serviços prestados pelo setor público, (VARGAS et al., 2021; apud BARBOSA et al., 2013). A visão dos cidadãos sobre a eficiência, eficácia e qualidade dos serviços prestados obrigou de certo modo os governos a utilizarem essa estratégia como forma de desenvolver e implementar ambientes que possibilitam que os distintos grupos sociais ou pessoas interessadas pudessem acessar, solicitar dados e informações, realizar operações e obter serviços do governo.

Sob esse viés, a compreensão que se tem do governo é de melhorar a vida das pessoas, ampliar a qualidade de gestão dos recursos e dos serviços e contar com participação dos cidadãos, (MENDES et al., 2020 apud PRZEYBIOLVICZ; CUNHA; MEIRELLES, 2018, p. 631). De todo modo, as ações de implementação do governo eletrônico nos governos, advêm de uma concepção de modernização do setor público e da administração pública no sentido mais amplo. Por outro lado, destaca a efetivação da transparência de governo, além da ampla relevância da democratização dos serviços públicos como uma condição essencial para democracia e que consiste em uma tarefa complexa e desafiadora (MAZZEI e CASTRO, 2016).

É importante destacar que, a evolução para esta nova situação da administração pública passa pelas TIC, atuando e exercendo uma missão fundamental na geração, efetivação, entrega e controle de serviços públicos relacionado a serviços prestados por órgãos públicos tradicionalmente, (OLIVEIRA, 2009). De acordo com Mendes et al. (2020, p. 6):

De modo geral, o desenvolvimento de políticas de e-Gov está fortemente associado aos processos de modernização da Administração Pública, consolidação das democracias e desenvolvimento de uma sociedade da informação e do conhecimento na qual as pessoas estão cada vez mais conectadas e atentas aos seus direitos, exigindo melhor atuação do Estado, com aplicação eficiente dos recursos públicos, gerando resultados efetivos, que melhorem a vida das pessoas.

Além disso, estudos de Medeiros e Guimarães (2005, p. 450), mostraram que as “possibilidades de otimização de processos de governo baseados em soluções de TIC passam por princípios definidos pelos conceitos de governo eletrônico”.



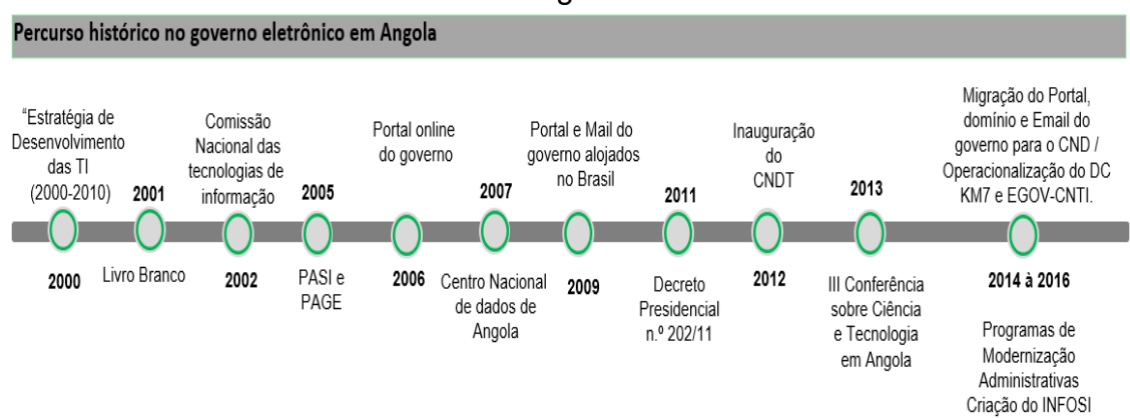
5. A ATUAÇÃO DO E-GOV NO CONTEXTO ANGOLANO

Pode-se dizer que as práticas do e-gov na Administração Pública angolana iniciaram a ser planejadas e implementadas no início dos anos 2000. Conforme o que descreve Brognoli e Ferenhof (2020), é possível afirmar que a partir deste período diversas estratégias foram elaboradas e implementadas pelo governo angolano com o objetivo de utilizar as TIC como sua aliada na otimização de suas atividades diárias, simplificando e ampliando a oferta de serviços públicos.

Ainda nessa linha de ideia, a implantação do governo eletrônico contribuiu para democratizar o acesso à informação e melhorar a qualidade dos serviços, além de propiciar a inclusão dos cidadãos no cenário político e nas atividades desenvolvidas pelo governo. Entretanto, com propósito de aprimorar e colocar em prática os principais planos do governo angolano em relação ao governo eletrônico, em 2002 foi criada a Comissão Nacional de Tecnologia de Informação (CNTI), extinguida em 2018, e atualmente vinculada ao Instituto Nacional do Fomento da Sociedade de Informação (INFOSI).

Entre as diversas ações organizadas pelo governo angolano entre o período 2000 a 2010, destaca-se a elaboração da “Estratégia de Desenvolvimento das Tecnologias de Informação” aprovada em 2000, cujo o objetivo estava voltado para difundir as bases de criação de uma sociedade digital em Angola. Essa estratégia, foi lançada pelo governo central em conjunto com o Ministério das Telecomunicações.

Quadro 2 – Descrição do percurso histórico do governo eletrônico em Angola.



Fonte: Adaptado de Homem (2016).



De acordo com o plano nacional da sociedade de informação, a governação eletrônica destacada como terceiro pilar do referido plano descreve as seguintes linhas de atuação: focar a fornecimento de serviço no cidadão comum, melhorar a eficiência e eficácia da máquina do Estado, capacitar os funcionários públicos e instituições públicas e garantir a interoperabilidade e a segurança das TI do Estado. Associada a essas linhas de atuação, importa descrever alguns dos programas para o e-gov dentre eles: o Serviços Partilhados, funcionário público “online”, cibersegurança, modernização dos sistemas e processos de suporte aos cidadãos e comunicação e informação ao cidadão. Vale destacar ainda outros programas como: a alfabetização digital, jovens online e a política de governação da internet.

Entretanto, o arranjo institucional do governo eletrônico no país, na esfera do Poder Público pode ser representado por meios dos objetivos e da visão do Estado (Quadro 3).

Quadro 3: Objetivos gerais e aspectos chave para a Governação Eletrônica em Angola (2013 a 2017).

Objectivos Gerais	Aspectos Chave da Visão
<ol style="list-style-type: none">1. Consolidação da paz e da reconciliação nacional;2. Edificação das bases para a construção de uma economia nacional integrada e auto sustentada;3. Restabelecimento da Admin. Central do Estado em todo o território nacional;4. Desenvolvimento dos recursos humanos;5. Desenvolvimento harmonioso do território;6. Consolidação do processo democrático.	<ol style="list-style-type: none">1. Participação ampla da sociedade;2. Serviços públicos de qualidade em todo o território nacional;3. Recursos humanos qualificados e motivados;4. Administração pública descentralizada, eficiente, cooperante e responsável na gestão dos seus processos internos;5. Infraestrutura tecnológica moderna.

Fonte: adaptado de Ditutala (2008).

Segundo Brognoli e Ferenhof (2020), percebe-se que não basta apenas a introdução das TIC para o aperfeiçoamento das atividades e rotinas, mas que se faz necessário estruturar um ecossistema das instituições públicas de modo geral. Ainda nessa senda, o contexto atual demonstra que as práticas do governo devem ter um impacto positivos na vida dos cidadãos, envolvendo ambos os atores (governo e a sociedade) nos projetos que impactam de maneira eficiente nas suas vidas.



Para facilitar as premissas e implementação das diretrizes da governação eletrônica alinhando com os objetivos gerais de governação apresentadas no quadro acima, em 2005 por meio do CNTI o governo angolano criou o PASI e o PAGE (DITUTALA, 2008). O autor argumenta, que tais planos objetivavam coordenar e articular o planejamento e a implementação ações e projetos nos diversos setores da sociedade, bem como na preparação do e-gov em Angola, no qual há um detalhamento dos macros e micro objetivos prioritários e metas para o período 2000-2010.

O governo eletrônico “possui um princípio essencial: geração de valor público para a sociedade através do uso das TIC” (BROGNOLI e FERENHOF, 2020, p. 5). Ainda nessa linha de ideias os autores, apontam que o valor público é o produto/serviço ou o resultado obtido por meio das atividades de uma organização pública. No caso do governo angolano, para se atingir esse princípio foi preciso estabelecer prioridades na implantação do governo eletrônico.

A elaboração e implementação do “Plano Nacional da Sociedade Informação e o Plano Estratégico para Governação Eletrônica” foram lançados em 2005 e atualizados no período de 2013-2017. Foi na necessidade de monitoramento constante para cada estratégia implementada pelo governo angolano que CNTI, assumiu o papel de ser moderador no acompanhamento dos objetivos estratégicos do governo quanto à introdução do e-gov.

As principais prioridades quanto ao governo eletrônico em Angola estão ao nível da “modernização da Gestão do Estado, desenvolvimento de sistemas transversais de gestão e apoio à decisão, compras públicas eletrônicas, definição de estratégia de presença online, disponibilização online de multiplataforma de serviços de qualidade” (DITUTALA, 2008, p. 6). Ressalta-se ainda como prioridades fundamentais, o “desenvolvimento da capacidade tecnológica da administração pública, estímulo à participação, desenvolvimento de competências em TIC e segurança digital” (DITUTALA, 2008, p. 6). De acordo Oliveira (2009), se por um lado fica evidente a relevância do e-gov, por outro, as estratégias da implementação em Angola, introduziram uma visão associada à fundamentos que representam as distintas relações entre o Estado e a sociedade.



Dessa forma, partindo desse ponto apresentado em relação às estratégias do governo eletrônico como potencializar desse relacionamento entre o Estado, organizações (públicas e privadas) e a sociedade, fica evidente a possibilidade técnica e o incremento que as TIC possibilitam no âmbito da democracia (FILHO et al., 2011). Para melhor compreender a transformação digital das atividades do governo angolano, recorremos aos estudos de Oliveira (2009), (Quadro 4).

Quadro 4 – Estratégias para a introdução do programa de governo eletrônico em Angola.

Focos/Eixos	Ações/Planos estratégicos
1. Enfoque nos cidadãos e nos órgãos públicas/privadas	São as partes centrais de todo e qualquer projeto ou programa de Governo Eletrônico implementado. O foco e as ações devem ser trabalhados, preparados, realizados e direcionadas com o objetivo de beneficiar os cidadãos e as organizações públicas ou privadas;
2. Infra-estrutura padronizada	Refere-se a uma diretriz no sentido que as instituições públicas compartilhem a mesma infraestrutura tecnológica no desenvolvimento de suas atividades, voltada para padronização, reorganização e adequação dos serviços públicos para que o uso das TIC possa se estender a todas as organizações públicas interligando-as nas distintas plataformas tecnológicas, Sistemas de Informação, softwares, processos e redes de comunicação;
3. Novo paradigma de organização e reorganização das organizações públicas	Objetiva promover e implementar novas dinâmicas no que toca a análise, redesenho e desmaterialização de procedimentos visando melhorar o atendimento à sociedade por meio de inovações na gestão. A reorganização consiste em permitir benefícios substanciais, sobretudo na redução de custos, otimização de recursos, informatização e automação de procedimentos das instituições públicas.
4. Governança eletrônica	O Governo Eletrônico não pode ser apenas uma ação de apenas uma organização. É necessário que aconteça com a colaboração de todas as instituições do governo que espelham as necessidades advindas da legislação, conferindo a legitimidade necessária para alavancar os objetivos dos projetos do governo eletrônico;
5. Inclusão social à governação eletrônica	Desta principalmente a relação do Governo com a sociedade, devendo ser estabelecida pela confiança e responsabilidade na gestão dos bens públicos. A estratégia de Governo Eletrônico implica a disponibilização de serviços e informações para os cidadãos com o uso dos recursos da TIC. Entretanto, o acesso à tecnologia fica prejudicado para aqueles socialmente excluídos. Neste sentido, o Governo deve dispor e providenciar recursos que facilitam o acesso da população aos serviços ofertados ou prestados.

Fonte: Adaptado de Oliveira (2009).

Em linha com essa perspectiva, representada no Quadro 4, e conforme a pesquisa desenvolvida pela OECD (2018), propõe-se a concepção e o



desenvolvimento de uma estratégia que represente uma oportunidade para envolver as partes interessas (*Stakeholders*) dos ambos setores (público e privado) na definição dos objetivos e metas alcançar. Por outro lado, fica evidente que ao envolver as partes de interesses, essa concepção serve para gerar um consenso entre os diferentes atores, no sentido de promover copropriedade e responsabilidades de partilha quanto aos projetos planejados e aos objetivos almejados.

Ainda nesta senda, a experiência de Angola no governo eletrônico, tem vindo a demonstrar que a elaboração de planos e estratégias no contexto mais amplo das estratégias da sociedade da informação (planos nacionais de desenvolvimento) pode aumentar a coerência com as prioridades políticas dos governos, sejam elas as infraestruturas de telecomunicações, o acesso a internet, a literacia digital ou a inclusão digital.

6. PARADOXOS DA INCLUSÃO DIGITAL EM ANGOLA

Considerando as assimetrias sociais existentes em Angola e em concordância o que afirma Neto et al. (2007) apud Bonavides (1999), os direitos Constitucionais dos cidadãos compreendem direito a democracia, a informação e o direito ao pluralismo. No caso de Angola, esse princípio é plasmado no art. 29º da constituição de 2010. Daí se compreende a disponibilização de informação ou serviço a qualquer momento, natureza e local e para todo cidadão, é fator fundamental para o exercício do Estado democrático de Direito (NETO et al., 2007).

Segundo Filho et al. (2011), o cenário não tem sido um dos melhores, no que diz respeito à participação popular no âmbito da democracia. No tocante ao caso, percebe-se que que a sociedade contemporânea tem vivido um processo de déficit democrático ou falta de participação popular na esfera política, (FILHO et al., 2011 apud GOMES, 2005). Entretanto, o avanço da democracia, aliado ao uso das TIC, evidencia uma missão ativa da sociedade do controle e a participação na gestão pública, propiciando novas formas e espaços de interação, (OLIVEIRA, 2009).

Nesse sentido, a inclusão digital, é tida como ação do governo eletrônico, voltado para fomentar o acesso à informação por meios tecnológicos, principalmente computadores e internet, passa a compor a discussão sobre a



participação do cidadão na vida pública, (FILHO et al., 2011; NETO et al., (2007). Assim, tendo como base o que descreve Oliveira e Coutinho (2021) e Neto et al. (2007), em Angola a complexidade relacionada à inclusão digital é agravada pela desigualdade socioeconômica, que confere a maior parte da população limitando a aquisição de meios tecnológicos e acesso à informação de modo virtual. Outro ponto observado por Neto et al. (2007) é a existência de aspectos que podem influenciar a inclusão digital no país: a formação dos cidadãos, seus valores culturais e a sua relação com a tecnologia.

O aspecto formação dos cidadãos, remete ao nível educacional e o treinamento para o manuseio da tecnologia estabelecendo uma relação intrínseca com a inclusão digital (NETO et al., 2007). A observação das experiências internacionais é um excelente indicador, pois mostra que a inclusão digital e as políticas do governo em relação ao e-gov precisam estar alinhadas (PINHO, 2008). As Nações Unidas (2020) identificaram através do índice de desenvolvimento do governo eletrônico, que Angola ocupa a posição 159º, com o (EGDI) de 0.3847%, apresentando um índice de disponibilização de serviços online de 0,4882%, já o índice de infraestrutura de telecomunicações ficando em 0,1364% e o índice de capital humano em 0,5295.

Já no índice de participação, Angola ocupa o lugar 122º (0,4524%). Um ponto importante a ser considerado, é que comparada posição angolana com outros países Africanos como: o Burkina Faso, 164º; Guiné-Bissau, 186º; Moçambique, 163º, ficam evidentes alguns avanços e melhorias quanto à disponibilização de serviços online. Outro elemento que merece análise, diz respeito à cultura, princípios e crenças existentes nos indivíduos que facilitam aproximação com a tecnologia da informação (NETO et al., 2007).

De modo geral, após o período pós-guerra civil, os profissionais angolanos têm se familiarizados com a tecnologias, porém, de acordo com o índice de participação, verifica-se ainda um distanciamento da tecnologia com maior parte da população angolana. Deste modo, o maior desafio que se coloca ao governo e a administração pública é como responder a esse distanciamento da população no que concerne acesso a novas tecnologias. Com efeito, o governo eletrônico ganha impulso na medida em que o governo



busca atender as demandas contínuas da população mediante processos interativos com os cidadãos (CAVALCANTE e CUNHA, 2017).

7. DESAFIOS, VANTAGENS E POTENCIALIDADES DO GOVERNO ELETRÔNICO EM ANGOLA

Os diversos conceitos de governo eletrônico, antecipam os principais benefícios derivados das iniciativas de implementação das TIC nos diferentes processos da administração pública angolana (COELHO et al., 2020). De acordo com o Ministério das Telecomunicações e Tecnologias de Informação (2013) as políticas de utilização das TIC principalmente por meio do e-gov, tem um impacto concreto no desenvolvimento e crescimento econômico e social. Para potencializar esse impacto, é preciso garantir uma estrutura adequada, preços acessíveis dos serviços das TIC, a capacitação e formação generalizada na utilização para obtenção e produção de serviços para a população angolana.

Entre as fortes demandas nos serviços públicas, o governo eletrônico potencia as distintas formas de relacionamento entre o Estado e a sociedade, a disponibilização de mais e melhores serviços pela internet, além do aumento da transparência na administração pública (COELHO et al., 2020). Entretanto, o governo angolano desenvolveu duas importantes iniciativas para o atingimento desse fim: Primeiro com a criação dos diversos portais públicos (Quadro 5).

Quadro 5 – Descrição dos portais públicos.

Portais Governamentais	Principais Serviços	URL
Portal oficial do governo da República de Angola	<ol style="list-style-type: none">1. Divulgação dos projetos governamentais;2. Publicações especiais;3. Legislação vigente;4. 4. Informações ministeriais, entre outros.	https://governo.gov.a/ao/



Serviço Público Eletrônico (SEPE)	<ol style="list-style-type: none">1. Divulgação de informação sobre serviços públicos;2. Consulta de documentos;3. 3. Agendamentos para retirada e tratamento de4. documentos, entre outros	https://www.sepe.gov.ao/ao/
Portal Integrado do Comércio Externo	<ol style="list-style-type: none">1. Registro de pedidos de licenciamento;2. Processos de importação;3. Validação de despachante;4. Consulta franquias BNA;5. Emissão e consulta de nota de liquidação, etc.	https://www.pice.gov.ao/ao/
Portal de Angola	<ol style="list-style-type: none">1. Divulgação de informações Ministeriais;2. Consulta de documentos públicos ministeriais;3. 3. Consulta de projetos Ministeriais, entre outros.	https://www.portaldeangola.com/category/governo/ministerios/
Portal da AGT	<ol style="list-style-type: none">1. Consulta de bilhete de identidade;2. Consulta de registo criminal e civil;3. Consulta de repartição mais próxima;4. Consulta o estado de seu processo dos itens mencionados acima.	https://bi.miniusdh.gov.ao/#/home



Portal do arquivo de identificação Civil e Criminal	<ol style="list-style-type: none">1. Consulta de bilhete de identidade;2. Consulta de registo criminal e civil;3. Consulta de repartição mais próxima;4. Consulta o estado de seu processo dos itens <p>1. mencionado s acima.</p>	https://bi.miniusdh.gov.ao/#/home
---	---	---

Fonte: Elaborado pelo autor (2022)

Em sequência, com a implementação do guiché único para empresa e por fim com a criação do SIAC (Serviço integrado de atendimento ao cidadão).

As informações disponibilizadas pelo portal do governo, estão dados sobre ações do governo, legislação vigente, dados e informações de portais ministeriais e outros serviços. As páginas do guiché único e SIAC, dispõe de informações necessários para emissão de documentos pessoais e de abertura de empresas de forma geral, e os pontos físicos de atendimentos, bem como os valores dos serviços prestados por essas duas instituições. Já no caso de atendimento ou interação com o governo central ou provinciais, um dos canais de interação é o atendimento presencial executado por meio das centrais de atendimento integrado e pelas repartições públicas de cada órgão, (OLIVEIRA, 2009).

Segundo MITTI (2019) os desafios do governo eletrônico têm sido, o de garantir investimentos nas infraestruturas de redes digitais, inclusão digital social e digitalização da economia. Porém, com investimentos em programas e projetos como cabos submarinos, Redes de Mediatecas, Rede nacional de fibra ótica, permitiram melhorar em alguns pontos e locais a qualidade dos serviços prestados, tornando-os mais acessíveis.

Diante desse cenário complexo em que atuam, os governos necessitam se adaptar a novas realidades trazidas pelas novas tecnologias (COELHO et al., 2020). De acordo com Oliveira (2009, p. 12) “é essencial reestruturar os serviços dos órgãos públicos e direcioná-los para o atendimento de todos



cidadãos”. Dentro desse enfoque, a aplicação de TIC na dimensão de e-Serviços, está intimamente ligado ao processo de disponibilização dos serviços pela internet. Porém, os grandes entraves a mencionar de acordo com Ministério das telecomunicações e tecnologias da informação definidas no Livro Branco são:

1. Fomentar a criação da indústria das TIC em Angola;
2. Garantir o acesso universal às TIC;
3. Desenvolver uma infraestrutura de telecomunicações e tecnologias de informação robusta e resiliente capaz de cobrir servir todo o território nacional e toda a população, a preços acessíveis com a independência da sua localização geográfica com a introdução das Redes de Nova Geração;
4. Implantar a Autoridade Credenciadora e as Autoridades Certificadoras no âmbito da implementação das infraestruturas de chaves públicas;
5. Aspectos políticos, institucionais e técnicos;
6. E-Participação;

Segundo Oliveira (2009) o avanço da democracia participativa, deve ser um processo que deve estar alinhado as TIC potencializando um papel ativo da sociedade no controle e participação na Administração pública. Além disso, devem ser proporcionados espaços e formas que a comunicação ocorra em diversas vias, garantindo o desenvolvimento da democracia. A sugestão dada por Oliveira (2009) é adotar medidas e ações que possibilitam ao cidadão ter acesso a informações pertinentes e que possam permitir a sua opinião crítica ou sugestiva. Entretanto, segundo Medeiros e Guimarães (2004), destacam que a possibilidade de otimização de processo de governo, a e-participação por parte dos cidadãos baseados em soluções de TIC, passam por princípios definidos pelos conceitos de governo eletrônico.

Ainda nesse aspecto, importa reforçar que a implementação de práticas de e-gov necessita de disponibilidade de infraestrutura de TIC que consiga suportar, garantindo com que o governo disponibilize serviços e informações para a sociedade (COELHO et al., 2009). Entretanto, isso não requer apenas um aporte tecnológico, exige, também um processo de gestão qualificada, sistematizada, com conhecimento e coordenação para que se atinja as metas e objetivos pretendidos (OLIVEIRA, 2009). Assim, os potenciais benefícios identificado gerados pela implementação das práticas do governo eletrônico na administração pública angolana são:



1. Assegurar o acesso aberto e igualitário à interligação internacional necessária à inserção de Angola ao nível regional e internacional;
2. Assegurar a contínuo desenvolvimento e modernização dos Serviços de Meteorologia e Geofísica e dos Serviços Postais;
3. Implantar a Autoridade Credenciadora e as Autoridades Certificadoras no âmbito da implementação das infraestruturas de chaves públicas;
4. Estimular a concorrência no mercado das comunicações electrónicas;
5. Fomentar a criação da indústria das TIC em Angola, e;
6. Investimento público em meios tecnológicos essenciais.

De acordo com Batista (2021) como premissas de transparência, inclusão social, democratização e acessibilidade dos serviços públicos, o exercício de implementação do governo eletrônico é visado por todos envolvidos (Stakeholders) na gestão pública, por meio de responsabilização e controle. Isso, ultrapassa o conceito apenas de divulgação e de prestação de contas por meios digitais. Porém, existe uma controversa quanto a questão da transparência.

Segundo estudos realizados por Prado e Loureiro (2007) apud Mazzei e Castro (2016) o governo eletrônico não garante transparência na Administração pública, pois, muitas vezes, os portais governamentais são pouco acessados pelos cidadãos. Ainda senda, para que se efetive de fato a transparência pública, o governo eletrônico, precisa considerar e se desenvolver como instrumento de prestação de aos cidadãos. Desse modo, os mecanismos de transparência atuam desde os resultados das ações governamentais, prestação de contas até a fase de aplicação de sanções pelos cidadãos em caso de alguma eventual má gestão da máquina pública (PRADO e LOUREIRO, 2006).

Entretanto, uma das vantagens de implementação do governo eletrônico de acordo com Junior e Rodrigues (2012), representa uma mudança no aspecto social, temporal na gestão, geográfico na oferta e na utilização dos serviços públicos na medida em qualquer cidadão de qualquer região, poderá a qualquer instante acessar via internet, os principais órgãos do governo. Ainda nessa linha, além de trazer consigo um movimento de integração entre as diversas soberanias notadamente em razões de questões econômicas.



Em Angola, conforme informações extraídas do Livro Branco, o SEPE (serviço público eletrônico) surgiu no ano de 2019, criado com a finalidade de prestação de serviços públicos de eletrônica, por intermédio da disponibilização de um portal concentrador de serviços dos órgãos e das entidades da administração pública. Dois estágios acompanharam a introdução do SEPE o aumento de usuários de internet no país e a descentralização dos serviços públicos.

Entretanto, as grandes vantagens do serviço público eletrônico, é difusão do uso dos serviços públicos de forma digital aos cidadãos, empresas e a outros entes públicos, além, de proporcionar atuação integrada e sistémica entre órgãos criando uma relação entre órgãos, (DIAS e GOMES, 2021): G2G (*Government to Government*; relações internas de processos na administração pública); G2C (*Government to Citizen: relações externas que envolvem a interação com os cidadãos, que são os destinatários dos serviços públicos*). Por outro, tendo como base o que descreve Batista (2021) outra vantagem a destacar, é qualidade do conteúdo bem como a maneira de disponibilização das informações e apresentação referente a documentos dos cidadãos ou documentos para criação e regularização de empresas, aspectos considerados relevantes para o bom funcionamento das instituições públicas principalmente de identificação fiscal.

Vale ainda ressaltar ainda, a redução da desigualdade informacional entre cidadãos e governo e aumentar a eficiência e eficácia na prestação de serviços públicos, além de tornar o funcionalismo público desburocratizado e distanciado dos métodos tradicionais. Entretanto, o serviço público eletrônico dispõe dos seguintes e-Serviços em sua plataforma:

1. Observatório das TIC;
2. Consulta de alvará comercial;
3. Consulta do NIF (*número de identificação fiscal*);
4. Impressão do cartão da segurança social;
5. Provedor do cliente ENDE (empresa nacional de distribuição e energia);
6. Registro predial;
7. Reconhecimento de estudos feitos no exterior, entre outros.

Considerando que constituem instrumentos fundamentos para prestação de serviço e o funcionalismo de modo geral. Conforme os dados do Livro Branco das TIC, a implementação dos serviços acima, permitiu ao governo promover



desmaterialização “paperless” ou zerar o uso de papel na função pública, facilitação e tratamento e circulação da informação mais rápido e eficaz, além de possibilitar eficiência e economicidade em processos administrativos possibilitando a edição, produção, assinatura e trâmite de informações das atividades dos serviços da administração pública. Isso quer dizer que, o uso dos e-serviços por parte dos cidadãos servirá como forma de facilitação e utilização racionalizada dos recursos humanos, financeiros, tecnológicos e técnicos, tornando amplo e acessível os serviços e informações produzidos pela administração pública.

Posto isso, de acordo com Batista (2021) os e-Serviços surgiram ou são criados como forma de reduzir a burocracia das atividades administrativas dos governos e gerar aspectos de eficiência na função pública, além de melhorar os processos de gestão pública e de governabilidade. Ainda nessa linha, segundo Batista (2021), Junior e Rodrigues (2012), Prado e Loureiro (2006). os e-Serviços não se limitam apenas na informatização dos serviços ou automatização do trabalho das organizações públicas, porém, visa aspectos de agilidade de processos, facilidade dos serviços e garantia da segurança de dados.

8. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Mediante o exposto, pode-se concluir que, verifica-se ainda um distanciamento significativo no alcance dos objetivos de eficiência, equidade e eficácia do governo eletrônico em Angola. A experiência angolana de implementação do governo eletrônico requer um investimento considerável em educação da população, infraestrutura tecnológica e disponibilizar de serviços de internet.

Dessa forma, muitos são os desafios e fatores críticos enfrentados pelo o governo angolano para o presente momento na implementação do modelo do governo eletrônico. Dentre tais desafios e fatores críticos, o presente trabalho destaca os relacionados ao cenário interno e externo à gestão pública, como a falta de políticas públicas de inclusão digital e acessibilidade, o alto custo dos equipamentos de telecomunicação para dar suporte aos equipamentos do e-gov., a incapacidade de treinamentos dos profissionais da área de tecnologia de informação, a necessidade de aumento das áreas com o acesso à internet



de qualidade, a dificuldade de processamento e tratamento de alto volume de informações, estruturas organizacionais, líderes políticos, exclusão social, mas também considerando aspectos culturais que inibem o acesso as novas tecnologias.

Perante os fatores críticos de efetividade do governo eletrônico no setor público angolano, diante da literatura consultada, foi possível evidenciar a (e-participação, e-Democracia, igualmente a e-Cidadania), como alternativa nos planos do governo. Diante desse cenário, foi possível observar que apesar de não existir dados disponíveis sobre os resultados alcançados, com a implementação do governo eletrônico, o número de serviços públicos digitais aumentou significativamente. Assim, é notório a importância da reflexão sobre a efetividade das políticas públicas de inclusão digital.

Com base no estudo realizado, pode-se evidenciar o potencial do e-gov., como instrumento de promoção de cidadania. Afinal, são vários os governos que têm dado atenção as ferramentas do e-gov., nas suas agendas políticas, razão pela qual, se sugere que o governo angolano siga os mesmos passos na busca de melhorias contínua na prestação e oferta de serviços públicos de qualidade aos cidadãos.

A perspectiva da efetivação do e-gov., deve ocorrer para melhoria da vida da população e é necessário que todos os atores envolvidos nesse processo como os próprios cidadãos, partidos políticos, organizações privadas, empresas públicas, empresas prestadoras de serviços terceirizado, instituições de ensino, ONG's, membros da sociedade civil, entre outros, possam participar de forma ativa, onde a e-Democracia, e-Cidadania, desempenha um papel fundamental articulação de políticas públicas.

Entretanto, demonstrou-se com base no levantamento dos estudos realizados, que o governo deve considerar o e-gov., como uma preocupação permanente de longo prazo assumido entre as partes envolvidas, como uma oportunidade de transformação digital e de consolidação da sociedade da informação e do conhecimento, processo onde o e-gov., proporciona ferramentas necessárias para a transformação digital dos serviços públicos.

Sugere-se que novos trabalhos de pesquisa possam aprofundar os estudos do tema sobre as causas que limitam o desenvolvimento do e-gov nos



munícipios do interior de Angola, propondo analisar a qualidade de serviço qualidade de serviços prestados aos cidadãos.

REFERÊNCIAS BIBLIGRÁFICAS

ANGOLA. Governo de Angola: Plano estratégico para a governação Electrónica 2013-2017. Luanda, 2013. Disponível em: www.governo.gov.ao Acesso em: 10 de maio de 2022.

ANGOLA. Ministério das Telecomunicações, Tecnologias de informação e comunicação social. **Livro Branco das Tecnologias de Informação e Comunicação 2018 – 2022**: caminho para a transformação digital de angola. **Minttics**. Luanda, 2019. Disponível em: <https://minttics.gov.ao/ao/documentos/livro-branco-das-tic/>. Acesso em: 30 maio 2022.

ANGOLA. Plano Nacional da Sociedade da Informação (2013- 2017). Luanda, 2013. Disponível em: www.governo.gov.ao Acesso em: 10 de maio de 2022.

ANGOLA. Decreto Presidencial n.º 202/11 (regulamento das tecnologias e dos serviços da sociedade da informação). Luanda, 2011. Disponível em: www.governo.gov.ao. Acesso em: 16 de maio de 2022.

ANGOLA. **O Perfil de Angola**. Luanda, 2022. Disponível em: <https://governo.gov.ao/ao/angola/o-perfil-de-angola/#:~:text=Pa%C3%ADses%20lim%C3%ADtrofes%20a%20Norte%3A%20Rep%C3%BAblica,Oeste%3A%20Oceano%20Atl%C3%A2ntico>. Acesso em: 11 jun. 2022.

ANTÓNIO, Doneta Francisco. AS CONSEQUÊNCIAS DA CRISE ECONÔMICA NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA ANGOLANA NO PERÍODO 2002-2019. 2022. 43 f. TCC (Graduação) - Curso de Administração Pública, Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-brasileira, Redenção, 2022.

ARAUJO, M. H.; REINHARD, N.; CUNHA, M. A. Serviços de Governo Eletrônico no Brasil: Uma Análise a Partir das Medidas de Acesso e Competências de Uso da Internet. **Revista de Administração Pública**, v. 52, n. 4, p. 676-694, 2018.

BATISTA, N. V. Os desafios do conceito do governo eletrônico construído sob três pilares em governos locais. **Revista Democracia Digital e Governo Eletrônico**, Florianópolis, v. 1, n. 21, p. 31-48, 2021.

BROGNOLI, T. da S; FERENHOF, H. A. Transformação digital no governo brasileiro: desafios, ações e perspectivas. *Navus*, Florianópolis1, v. 10, p. 1-11, jan/dez 2020. ISSN 2237-4558.

CAPITA, J. dos S. B. Administração Pública Local da República de Angola e o E-government: proposta de um portal municipal. 2012. 92 f. Dissertação (Mestrado) - Curso de Administração Pública, Ciência Política e Políticas Públicas, Iscte – Instituto Universitário de Lisboa, Lisboa, 2012.



CAVALCANTE, Pedro; CUNHA, Bruno Queiroz. É PRECISO INOVAR NO GOVERNO, MAS POR QUÊ? In: CAVALCANTE, Pedro; CAMÕES, Marizaura; CUNHA, Bruno; SEVERO, Willber (org.). **INOVAÇÃO NO SETOR PÚBLICO**: teoria, tendências e casos no brasil. Brasília: Enap: Ipea, 2017. p. 1-274. Disponível em: https://repositorio.enap.gov.br/bitstream/1/2989/1/171002_inovacao_no_setor_publico.pdf. Acesso em: 04 abr. 2022.

COELHO, J I. M. Et al. Governo eletrônico: Um levantamento das iniciativas de e-gov em municípios da Região Metropolitana de Manaus. *Revista Científica Multidisciplinar Núcleo do Conhecimento*. Ano 05, Ed. 12, Vol. 15, pp. 31-56. Dezembro de 2020.

DIAS, C. A. Governo eletrônico: proposta de método de avaliação. **Revista do Tcu 107**, Florianópolis, v. 1, n. 1, p. 37-47, jan-dez. 2006.

DIAS, Ricardo; GOMES, Marco. Do Governo Eletrônico à Governança Digital: modelos e estratégias de governo transformacional. *Ciências e Políticas Públicas / Public Sciences & Policies*, [S.L.], v. 7, n. 1, p. 93-117, 2021. Instituto Superior de Ciências Sociais e Políticas. <http://dx.doi.org/10.33167/2184-0644.cpp2021.vviiin1/pp.93-117>. Disponível em: https://capp.iscsp.ulisboa.pt/images/PPP/V7N1/3_V7_N1_PT.pdf. Acesso em: 11 jun. 2022.

Ditutala, D. (2008). *Governo Electrónico em Angola*. Consultado em 2011. Disponível em <http://dotproject.cnti.gov.ao>. Acesso em: 10 de maio de 2022.
FILHO, R. N.; SIMÕES, P. E. M.; SILVA, M. S.; CHAGAS, S. B. Acountibility e governo eletrônico: uma análise sobre a participação popular. **Revista Pensamento Contemporâneo em Administração**, v. 5, n. 2, p. 17-32, 2011.

GOMIDE, A. A.; BOSCHI, R. R. Capacidades estatais em países emergentes: o Brasil em perspectiva comparada. **Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada: Ipea**- Rio de Janeiro, p. 1-536, 2016.

GIL, A. C. Como elaborar projetos de pesquisa. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2008. INSTITUTO NACIONAL DE ESTATÍSTICA (INE). **Projeção da População**. Luanda, 2022. Disponível em: <https://www.ine.gov.ao/>. Acesso em: 11 jun. 2022.

JOIA, L. A. Governo eletrônico e capital intelectual nas organizações públicas. **Revista de Administração Pública**, v. 43, n. 6, p. 1379-1405, 2009.

JUNIOR, I. F. B.; RODRIGUES, C. B. Governo eletrônico, cidadania e inclusão social. São Paulo: **Revista Direito e Justiça**, n. 19, nov. 2012. Disponível em: <https://vlex.com.br/vid/governo-nico-cidadania-inclusa-digital-466043102>. Acesso em: 23 de maio 2022.



MAZZEI, B. B.; CASTRO, A. L. Governo Eletrônico – A Transparência no Governo do Estado do Paraná. **Revista Interdisciplinar de Gestão Social**, v. 5, n. 3, p. 49-63, 2016.

MEDEIROS, P. H. R.; GUIMARÃES, T. A. O estágio do governo eletrônico no Brasil em relação ao contexto mundial. **Revista do Serviço Público**, v. 55, n. 1-2, p. 49-66, 2004.

MEDEIROS, P. H. R.; GUIMARÃES, T. A. Contribuições do governo eletrônico para a reforma administrativa e a governança no Brasil. **Revista do Serviço Público**, v. 56, n. 4, p. 449-464, 2005.

NEVES, F; SILVA, P. E-government em portais públicos de municípios: do visível para o invisível. *Revista Catarinense da Ciência Contábil*, Florianópolis, v. 20, n. 1, p. 1-22, 30 jul. 2021. *Revista Catarinense da Ciencia Contábil*. <http://dx.doi.org/10.16930/2237-7662202131601>.

OCDE. Promovendo a transformação digital dos países africanos de língua oficial portuguesa e Timor-Leste (PALOP-TL). *Oecdilibrary*. p. 1-148, 2018. Disponível em: https://www.oecd-ilibrary.org/governance/revisao-comparada-de-governo-digital_9789264307155-pt. Acesso em 20 de maio de 2022.

OLIVEIRA, J. B. F. Governo eletrônico: Uma visão sobre a importância do tema. **Informática Pública**, v. 1, n. 1, p. 7-13, 2009, Disponível em: <http://pbh.gov.br/informaticapublica>. Acesso em 20 de maio de 2022.

ROBAINA, José Vicente Lima; FENNER, Roniere dos Santos; MARTINS, Léo Anderson Meira; BARBOSA, Renan de Almeida; SOARE, Jeferson Rosa (org.). **Fundamentos Teóricos e metodológicos Da Pesquisa em educação Em Ciências**. Curitiba, Pr: Bagai, ed. 1, v. 1, 2021.

SANTOS, N. M.; SOUZA, E. C. L. Evolução e tendência de estudos sobre governo eletrônico: mapeamento da área – de 1992 a 2018. **Revista de Administração Pública**, v. 55, n. 5, p. 1024-1048, 2021.

SCHLESINGER, C. C. B., et al., Gestão do conhecimento na administração pública. Instituto Municipal de Administração pública – IMAP, ed. 1, v. 1, 2008. Disponível em: <https://www.gestaoebt.com.br/>. Acesso em: 16 de maio de 2022.

SILVA NETO, J. M.; SILVA, I. S.; CANTO, J. A. E.; RIBEIRO, R. P.; RAMALHO, R. C. R.; MELO, R. P. Desafios da inclusão e democratização digital para o Governo Eletrônico no Brasil. **Gestão e Sociedade**, v. 2, n. 3, p. 1-10, 2008.

SOUZA, Z. B.; FERRER, F. Bases para a Operacionalização e Avaliação de Resultados do Governo Eletrônico no Brasil. **Revista Ciências Administrativas**, v. 10, n. 2, p. 185-198, 2004.

SILVA, E. R. A. da; PAIVA J., FERNAND, G. de; SOUSA J., JOÃO, H. de. Aplicação da Governança Eletrônica na Área de Educação Pública: o caso do portal sistema de informações da educação de Pernambuco : siepe. *Revista Gestão.Org*, Recife, v. 14, n. 1, p. 188-199, dez. 2016. ISSN 1679-1827.



SILVESTRE, H. C; Araújo, J. F. Metodologia para a Investigação Social. Lisboa: Escolar Editora, 2012. 256 p.

PRADO, O; Loureiro, M. R. G. GOVERNO ELETRÔNICO E TRANSPARÊNCIA: avaliação da publicização das contas públicas das capitais brasileiras. **Revista alcance** - Univali, Santa Catarina, - Vol. 13 - n.3 p. 355 - 372 - Set / Dez 2006.

United Nations. **United Nations E-Government Survey 2020. United Nations E-Government Survey**, [S.L.], p. 1-360, 29 jul. 2020. UN. <http://dx.doi.org/10.18356/8bdf045f-en>.

VARGAS, L. C. M.; MACADAR, M. A.; WANKE, P. F.; ANTUNES, J. J. M. Serviços de governo eletrônico no Brasil: uma análise sobre fatores de impacto na decisão de uso do cidadão. **Cadernos EBAPE.BR**, v. 19, n. Ed. Esp., p. 792-810, 2021.

Submetido em 01/02/23.

Aprovado em 28/02/23.