

NOVO NORMAL E OS DESAFIOS DA ARQUITETURA DO GOVERNO ELETRÔNICO NA ÁFRICA: EXPLORANDO POSSIBILIDADES SOCIOTÉCNICAS PÓS-COVID-19 EM PERSPECTIVA COMPARADA

Fidel Terenciano¹

Tania Muriezai²



Introdução

De acordo com os teóricos da sociedade em rede (Castells 1996; Van Dijk 1999; Wall Smith 2003), as estruturas e atividades sociais em todas as áreas da sociedade estão cada vez mais organizadas em torno de formas de rede, e em grande parte baseadas em tecnologias de informação e comunicação (TIC) na base electrónica. Neste contexto, os governos estão aparentemente a ficar para trás na adopção desta nova lógica. Por exemplo, as administrações públicas contemporâneas tornaram-se cada vez mais complexas, tendo de coordenar acções com actores emergentes na esfera pública, e gerir processos quantidades crescentes de informação.

Neste artigo, lidamos com a cultura virada para o futuro, cujo os processos lentos de tomada de decisão e a difusão do conhecimento do velho

¹ Departamento de Ética, Cidadania e Desenvolvimento, Universidade Católica de Moçambique. Pemba, Moçambique. E-mail: fideldeanarosa@gmail.com. ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-6608-4671>

² Departamento do Direito, Universidade Católica de Moçambique. Pemba, Moçambique. E-mail: weta.muriezai@gmail.com. ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-1890-216>

modelo burocrático parecem não ser adequados para melhorar os fluxos de informação e cooperação, os níveis de legitimidade e confiança tal como são percebidos pelos cidadãos e, em última análise, a eficiência e eficácia. As modernas TIC e o “Governo Eletrônico começaram, desde meados dos anos 80 e princípio dos anos 90, foram vistas como veículo ideal para resolver alguns dos problemas das administrações públicas contemporâneas. O principal argumento é de que o uso intensivo da tecnologia poderia transformar as regras de funcionamento da administração pública para aumentar a sua eficiência, simplificar os procedimentos administrativos, expandir os processos de participação dos cidadãos (Hague e Loader 1999) e tornar a atividade dos governos mais transparente e responsável.

Outra abordagem equivalente para o estudo e desenvolvimento da arquitetura do governo eletrônico é “Governo Digital”, que foi e continua a ser popular na América do Norte, por exemplo. Desde então, ambos os termos têm sido utilizados indistintamente. Os pesquisadores e as academias utilizam-se dos termos “governo eletrônico” e “governo digital” somente mais tarde, ao fornecer definições que tentaram captar as ideias de modernização do governo, promovendo a participação, e melhorando os serviços através de novas TIC.

Veja que, uma nova definição foi adotada em 2006, ao evidenciar que governo eletrônico é a utilização das tecnologias de informação para apoiar as operações governamentais, envolver os cidadãos, e fornecer serviços governamentais. Ao longo dos anos e desde o seu início reconhecível no final dos anos 90, formou-se um domínio de estudo multidisciplinar do governo eletrônico em torno destes temas e produziu um corpo de conhecimentos considerável e bem respeitado na intersecção da esfera pública, incluindo administração pública, informação e tecnologia da informação, bem como as necessidades e desejos individuais, grupais e institucionais das partes interessadas neste contexto particular (Bozeman e Bretschneider 1986; Chisenga 2004; Heeks 2002).

Nisto, em todo mundo, tem-se notado mudança de paradigma em que os governos e outros decisores se aperceberam da importância do governo eletrônico como uma ferramenta forte para uma governação responsável. Mas tradicionalmente, muitos governos têm utilizado abordagens em papel e ficheiros na gestão dos seus negócios, o que se tem revelado desvantajoso no que diz respeito à responsabilização. Com o panorama em que a maioria das transações do governo com cidadãos, empresas e parceiros privados tem lugar a nível local, é imperativo que muito esforço seja dedicado à criação de mecanismos que permitam a máxima colaboração e governação participativa.

A mudança de paradigmas na forma de governação foi também provocada em parte pelo rápido crescimento das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) que têm potencial para transformar a geração e prestação de serviços públicos por instituições públicas. É neste contexto que este estudo procura estudar a arquitectura do governo electrónico na África, destacando as principais expectativas e a clara necessidade de explorar como as administrações públicas estão a passar por um processo de transformação ligado à incorporação sistemática das TIC nas suas actividades básicas.

Uma breve estrutura do artigo: segue-se a introdução, com destaque ao objetivo do estudo e os principais argumentos. Do segundo ponto, segue-se a discussão teórica sobre a arquitectura do governo eletrônico e algumas discussões contextuais. Da metodologia que foi aplicada, seguiu-se a análise e discussão dos dados agregados e empíricos sobre o governo eletrônico na África, os níveis de desenvolvimento e os principais desafios.

Breve Fundamentação Teórica

A luz dos estudos existentes, notamos que o caminho a seguir para o *boom* do desenvolvimento do governo eletrônico na maioria dos países em via de desenvolvimento, segue o desenvolvimento de serviços eletrônicos em que os clientes podem aceder através da Internet. Porém, a maioria dos países africanos ainda não chegaram a esta fase. Pois constitui per si, um longo caminho a percorrer antes de alcançarem o desenvolvimento de portais governamentais integrados e a reengenharia dos processos de back-office (Tassabehji e Elliman 2006; Torres, Pina e Acerete 2006; Zwahr e Finger 2007).

Reportamos que os países desenvolvidos estão cada vez mais a adaptar as suas estratégias de governo electrónico na direcção da orientação para o cliente e, em vez de persistirem com estruturas organizacionais rígidas, estão cada vez mais a trabalhar na integração de serviços e processos em organismos e instituições administrativas individuais e até incluem empresas privadas. Neste contexto, o desenvolvimento do governo eletrônico requer uma abordagem estratégica holística que englobe toda a administração pública e não se limite a organismos e instituições individuais, ou a sectores e níveis de administração individuais (Smith 2003; Moon 2002; Carvin, Hill e Smothers 2004; Seifert 2004).

E-Governo é uma inovação importante para melhorar a boa governação e reforçar o processo democrático e pode também facilitar o acesso à informação, liberdade de expressão, maior equidade, eficiência, produtividade, crescimento e inclusão social (Zwahr e Finger 2007; Oracle 2006; Heeks 2002; Backus 2006). Seguindo de perto a definição das Nações Unidas (2002), os seguintes elementos são centrais: O governo eletrônico é a utilização das TIC para: - promover um governo mais eficiente e eficaz -Facilitar a acessibilidade dos serviços governamentais - permitir um maior acesso público à informação - tornar os governos mais responsáveis perante os cidadãos.

Muitos estudos têm definido o e-governo de diferentes formas: Veja por exemplo, I. Coleman (2006) definiu o governo eletrônico como a combinação de serviços eletrônicos baseados na informação (administração eletrônica) com o reforço de elementos participativos (e-democracia) para alcançar o objetivo de “governo eletrônico equilibrado”. II. Muir e Oppenheim (2002) definiram o e-governo como a prestação de informação e serviços governamentais em linha através da Internet ou de outros meios digitais. III. O governo eletrônico também foi definido como a prestação de melhores serviços aos cidadãos, empresas e outros membros da sociedade através da mudança drástica da forma como os governos gerem a informação (Kumar et al. 2007).

Um conjunto de iniciativas bem sucedidas de governo eletrônico podem ter um impacto demonstrável e tangível na melhoria da participação dos cidadãos e da qualidade de vida, como resultado de parcerias eficazes entre as partes (Steward e Walsh 1992; Backus 2006). Por exemplo, os governos africanos precisam de desenvolver quadros políticos, apoiados por legislação para o governo electrónico, que estejam ligados a objectivos estratégicos de desenvolvimento.

Primeiro de tudo, a utilização das TIC nas estruturas governamentais não é nova, mas o conceito de governo electrónico tornou-se amplamente utilizado nos anos 90, quando começou a ser visto como uma estratégia política para melhorar a prestação de serviços e cortar custos, visando também a simplificação dos procedimentos administrativos (Fountain 2007; Backus 2006), o aumento da participação dos cidadãos (Hague e Loader 1999; Zwahr e Finger 2005; Mambrey 2004) e a transparência e responsa-

bilização das actividades governamentais (Bhatnagar 2003; Shinkai 2003). A síntese seguinte das diferentes visões e definições de e-governo baseia-se no trabalho de Mayer-Schönberger e Lazer (2007).

É preciso contextualizar que a literatura sobre e-governo tem-se centrado tradicionalmente no aspecto transaccional do governo eletrónico, analisando como a oferta de serviços em linha poderia desenvolver-se de informação para transaccional. Disto, foram também realizados estudos sobre as implicações do governo eletrónico no back-office das administrações públicas, com base nos custos e ganhos de eficiência. Mais recentemente, o tema da centralidade do cidadão no governo eletrónico ganhou destaque, particularmente com o surgimento do conceito de Web 2.0 (Coleman 2006; Fountain 2007).

Os três principais objectivos do elemento tecnológico no e-Governo estão interligados e interdependentes. Precisam de ser vistos holisticamente como uma plataforma integrada para um sistema de gestão: - Melhorar a gestão da informação- Melhorar a prestação de serviços- Melhorar a acessibilidade e participação das diferentes partes interessadas (Blackmore 2006; Misuraca 2007; Coleman 2006). Até onde sabemos, apesar da enorme determinação de muitos governos de todo o mundo em implementar o governo eletrónico e da aclamação que o governo eletrónico finalmente ganhou, estudos anteriores apresentam casos mistos (fracasso ou sucesso) de implementação e adoção do governo eletrónico na configuração socioeconómica.

O crescimento e a adopção da Internet alterou grandemente a forma como todas as organizações lidam com as suas respectivas partes interessadas. A prestação eletrónica de serviços governamentais (E-Electronic delivery of Government services/E-Government) estava a ser pensada antes da WWW, mas nos últimos 15 anos a migração dos governos a nível global para a prestação electrónica de serviços tem sido substancial.

Desenho e Metodologia

Esta investigação é de natureza mais qualitativa do que quantitativa, embora se baseie numa análise extensiva de estudos de caso relacionados com estratégias e arquitecturas do governo eletrónico na África, através da revisão da literatura. A análise envolveu o mapeamento das diversas estratégias de governo eletrónico na África e a classificação dos países no índice global de governo eletrónico do inquérito das Nações Unidas que tem sido desenvolvido de tempos em tempos.

Esta perspectiva forneceu algumas reflexões relacionadas com que estratégias poderiam ser produzidas e utilizadas pelos governos para serem bem sucedidos no processo de implementação e construção do governo eletrônico. Ao mesmo tempo, este estudo equilibra a intensidade da recolha de dados dos estudos de caso e a discussão teórica especializada. Na maioria das vezes, a construção da pesquisa procurou evitar elevados dados para não criar um quadro mais complexo. Mas de outro lado, um volume de dados ou uma variação poderiam não ter conseguido captar o quadro da arquitectura do governo electrónico na sua totalidade.

Um dado relevante, é que a pesquisa adota uma abordagem contínua e interactiva, como forma de confrontar os dados vis-à-vis a construção de um quadro evolutivo do governo eletrônico na África. A análise centra-se na investigação actual sobre governo eletrônico na África, em seu nível geral, e recorreremos a dados e estudos para análises explicitamente relativos ao e-Government e conceitos estreitamente relacionados com a área.

Em termos de formas de selecção de textos e artigos, seguiu-se uma investigação sobre pesquisas atuais, incluindo revistas e conferências. Para identificar artigos relevantes sobre e-Government, foi realizada uma pesquisa por palavras-chave em bases de dados de bibliotecas e motores de busca na World Wide Web (Rede Mundial de Computadores). As palavras-chave incluíam 'e-Government', 'sistemas governamentais', 'sistemas públicos', 'e-Democracia', 'e-Services', e 'e-Security'. Em segundo lugar, foram identificados e analisados artigos de conferências e revistas onde as fontes eram amplamente acessíveis e cuja ênfase era a investigação. Em terceiro lugar, as listas de referência das comunicações pesquisadas foram investigadas para relacionar os investigadores uns com os outros e para encontrar investigação mais relevante no terreno.

Doravante, os artigos excluídos da análise incluíam aqueles que o foco se referia exclusivamente a aspectos técnicos do governo eletrônico. A intenção era utilizar o índice de citação científica para criar e estabelecer um núcleo de investigadores bem citados no campo, mas devido à imaturidade e à juventude do campo, o esforço falhou.

Este documento centra-se em examinar e delinear vários desafios que os governos africanos enfrentam no planeamento e implementação do governo electrónico, bem como em rever e comparar a disponibilidade e utilização das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) e ferramentas associadas em países africanos seleccionados. O estudo também examina a visibilidade e o desempenho dos governos africanos na Web, identificando o número de governos na região que têm sítios Web próprios; número de

páginas e ligações; os sítios mais visados; interligações de páginas, directórios, domínios e sítios; e inter-relações entre os sítios Web dos governos.

Este estudo utilizou tanto os métodos de análise de conteúdo como de links para identificar os desafios que os governos enfrentam na implementação do governo eletrônico e a presença e desempenho dos governos africanos na Web, respectivamente. As estatísticas existentes foram utilizadas para apoiar os argumentos apresentados na secção de resultados, especialmente no que diz respeito aos desafios do e-governo. Especificamente, duas fontes da Internet foram utilizadas para fornecer estatísticas sobre a disponibilidade das tecnologias de informação e comunicação (TIC) em África.

Apresentação e Discussão de Resultados

Pré-requisitos para o governo eletrônico na África no Novo Normal

Sob várias perspectivas e formas, os modelos de e-governo que este estudo evidenciou foram os propostos por Backus (2001), Gartner e Backus (2001) e Zwahr e Finger (2005). Enquanto uma linha de autores entendem que e-governo ligado directamente ao comércio electrónico (ou seja, utilizando conceitos de comércio electrónico), Zwahr e Finger (2005) construiu o seu modelo utilizando três conceitos principais, nomeadamente (a) a informação [e] a tecnologia como principais motores da transformação do estado, (b) as pressões emergentes sobre o governo e a administração pública e (c) a magnitude do e-governance. Finalmente o modelo de Zwahr e Finger ainda tem em conta quatro dimensões principais da e-governo, nomeadamente o nível a que a transformação está a ocorrer ou ocorreu; os actores na e-governança e no governo eletrônico (isto é, os sectores público e privado); as funções desempenhadas na e-governança (isto é, prestação de serviços, elaboração de políticas e regulamentação); e a tecnologia que é utilizada para permitir a e-governança.

É fácil ver que os governos africanos compreenderam e apreciaram a contribuição do e-governo acima indicada para a agenda governamental. Porém, neste momento, foram iniciados planos estratégicos por exemplo no Egipto, Senegal, Moçambique, África do Sul e Quénia, que visam incluir um conjunto de desafios e pontos acima indicados por Zwahr e Finger. Embora não se possa afirmar que todos os líderes africanos tenham compreendido a importância do e-governo, alguns deles aceitaram a nova dinâmica da noção de e-governo e reconheceram que este conceito veio para ficar se a África.

Agora, estamos em posição de dizer que o continente africano como um todo não pode ser excluído desta mudança de paradigma do e-governo, e isto foi efetivado pelo comunicado divulgado pelo 4º Fórum Africano de Desenvolvimento (ADF IV 2004). Nossa compreensão ilustra que, a declaração de consenso prova ainda mais que os decisores políticos em África compreendem a necessidade de um envolvimento maciço das TIC nos seus paradigmas de governação, a fim de serem suficientemente competitivos no que diz respeito à responsabilização dos recursos das nações.

Doravante, é correto afirmar que o governo electrónico tem o potencial de melhorar a prestação de serviços públicos pelas instituições públicas no sentido da transparência, responsabilização e capacidade de resposta, promover a colaboração e a união de administrações em que outros interessados nas empresas governamentais possam aceder aos serviços através de portais ou 'one-stop-shops'. Da mesma forma, o governo eletrônico também tem o potencial de melhorar as reformas de descentralização, aproximando a tomada de decisões dos cidadãos comuns através de um raciocínio colaborativo tornado possível com a utilização das TIC (Tassabehji e Elliman 2006; Backus 2001).

Funcionalidades das TICS post COVID 19 o E-Governo na África

Até o nosso melhor entendimento, os projetos de governo eletrônico em África abrangem uma grande variedade de abordagens, desde a orientação tecnológica e interna (introdução das TIC em todos os aspectos da actividade governamental) até à abordagem mais externa ou neutra em termos de valor da prestação de serviços governamentais na Internet, passando pela abordagem centrada no cliente e orientada para o desenvolvimento defendida pela UNPAN, que procuram ver no governo eletrônico a capacidade de transformar a administração pública através da utilização das TIC's. À luz disto, todas estas abordagens, a conveniente advertência é que a utilização das TIC's não é tecnologia per si, por causa da tecnologia, mas sim pela sua capacidade de melhorar a comunicação entre as pessoas e como ferramentas para o desenvolvimento.

Dado um conjunto de elementos e relatórios contextuais sobre o governo eletrônico em África, a nossa análise sobre o conteúdo estatístico e outros documentos, mostra que os países Africanos enfrentam várias barreiras e desafios no seu pleno funcionamento e implementação do e-governo, pois em primeiro lugar, conforme Oracle (2006) esboça vários pontos fracos que estão associados à conceptualização, operação e manutenção de sistemas do e-governo. Estes desafios incluem *aspectos sociais* (por exemplo, educação

básica deficiente, baixo nível de alfabetização, baixa literacia informática, diferentes línguas, falta de aceitação pública de modelos de self-service, e escassez de competências); *aspectos políticos* (por exemplo baixa afectação orçamental, falta de leis cibernéticas, processos de tomada de decisão lentos, estruturas hierárquicas deficientes, abordagens de curto prazo devido ao modelo de governos e das eleições, e uma agenda de reformas e integração deficiente); *aspectos económicos* (por exemplo, falta de investidores e controlo orçamental deficiente); e *aspectos tecnológicos* (falta de competências TI, custo elevado da Internet, dados heterogéneos, falta de normas TI, e licenças de software).

Também citamos Tankoano (n.d.) que observa os obstáculos ao governo electrónico no contexto Africano, que estão largamente associados à clientela cuja sensibilidade para o governo electrónico pode ser insuficiente; um baixo nível de adaptação a estas tecnologias por indivíduos, administração e empresas; resistência à mudança; e infra-estruturas existentes. Adicionalmente, a United Nations Online Network in Public Administration and Finance [UNPAN] (2007) considera os seguintes como os principais desafios do e-governo em África:

- I. A liderança de um país a quem pode faltar uma clara visão electrónica, capacidade e vontade de liderar a mudança, e estruturas de gestão e responsabilização; as pessoas a quem podem, lhes falta competência adequada, formação, cultura de maior acesso à informação e empenho no trabalho de equipa de alto nível;
- II. Falta de políticas sobre o setor liberalizado das telecomunicações e regulamentação eficaz, adopção e utilização das TIC;
- III. Liberdade de informação, privacidade, segurança, propriedade intelectual e direitos de autor e políticas sobre a detenção da “fuga de cérebros”;
- IV. Processos deficientes de monitorização e avaliação, etc;
- V. Desafios relacionados com a tecnologia, tais como a privacidade e partilha de dados, autenticação e construção da confiança dos utilizadores; e acesso (e. g. tornar a informação amplamente disponível aos cidadãos, etc.).

A maneira pelo qual vem se desenvolvendo o e-governo na África, pode ser decifrado da seguinte maneira:

- I. Government-to-Citizen (G2C) - Falar com os cidadãos fornecendo-lhes detalhes das actividades do sector público, aumentando o contributo dos cidadãos para as decisões do sector público e melhorando os serviços públicos prestados ao público, em termos de qualidade, transparência, acessibilidade e custo. Deste modo, o G2C inclui aplicações tais como e-Banking, e-Procurement, e-Education e e-Health. Entre os serviços do G2C encontram-se a divulgação de informação, fornecimento de licenças, certidões de nascimento/morte/casamento, informação e arquivo de impostos, resultados educativos e bibliotecas em linha. Exemplos do G2C em África são os Serviços Governamentais Online do **Ruanda** e o Centro Online do Governo das **Maurícias**.
- II. Government-to-Business (G2B) - Inclui serviços trocados entre o governo e a comunidade empresarial, tais como divulgação de políticas, regras e regulamentos, descarregamento de formulários de pedido de licenças, renovações, pagamento de impostos e e-procurement. Um excelente exemplo africano é o Projecto Rede de Contribuição **Mauritius**;
- III. Government-to-Government (G2G) - Também conhecido como e-Administration. G2G envolve o aproveitamento da tecnologia para melhorar os processos da administração pública para uma melhor prestação de serviços. É especialmente utilizada na descentralização do governo e na ligação do governo local ao governo central. O projeto Woreda Net do governo da **Etiópia** é um projeto G2G.
- IV. Além disso, existem também projectos Governo-a-Empregados (G2E), que são menos comuns do que os outros (3) três em África e envolvem serviços especializados para funcionários públicos, e Governo-a-Any (G2X), através dos quais o governo presta serviços com base nas TIC a não cidadãos, tais como a emissão de vistos em linha e a investidores estrangeiros, tal como é feito pelo **Ruanda**.

Outros desafios incluem a falta de preparação electrónica em termos de infra-estrutura de sistemas de dados, infra-estrutura jurídica, infra-estrutura institucional, infra-estrutura humana e tecnológica e a precariedade

da liderança e do pensamento estratégico (Heeks, 2002). Neste trabalho, ao analisarmos a problemática da arquitectura do governo electrónico na África, deve se considerar um conjunto de elementos entre si conectados, dos quais, constituem por si pontos de avaliação integrada:

Figura 1: Modelo e Preparação da Arquitectura Electrónica a seguir em África

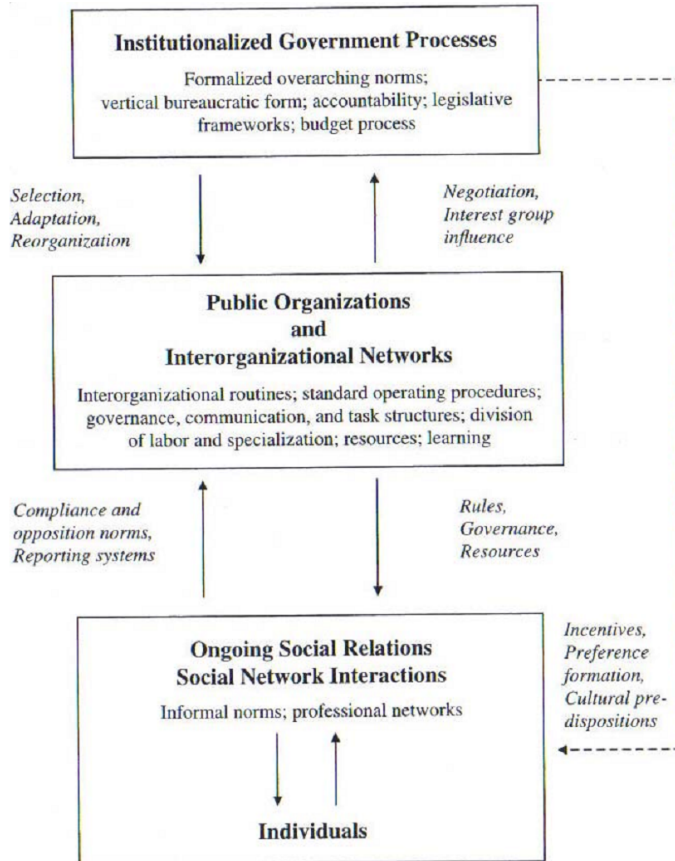


Figure 4.2
A multi-level integrated information system (MIIS).

Source: Fountain 2007

On one hand, social networks affect the flow and quality of information t

Fonte: Fountain (2007)

Embora seja difícil fazer uma identificação precisa das origens do governo eletrônico em África, podemos notar que já em 1996 a Iniciativa Africana para a Sociedade da Informação (AISA) adotada pelos ministros africanos do planeamento e desenvolvimento económico na ECA recomendou actividades relacionadas com o governo electrónico para toda a região. A AISI apelou ao desenvolvimento e implementação de políticas e planos nacionais para promover a adopção das TIC's em todos os sectores económicos chave e na administração nacional (estratégias e planos de Infra-estruturas Nacionais de Informação e Comunicação – NICI) e especialmente para a utilização das TIC para melhorar a eficácia da prestação de serviços governamentais (ECA 1996).

Desenvolvimento do Governo Electrónico na África Diante do Novo Normal

No que diz respeito, existiram várias medidas qualitativas e quantitativas que podem ser mobilizadas para compreender os progressos quer individualmente quer do continente como um todo, sobre a implementação do e-governo na África. Dos últimos dois anos (2017-2019), notabilizou-se um certo número de marcos de referência que os países africanos alcançaram, com destaque para:

- I. Moçambique, único país em África, que entrou nos 30 primeiros países que permitiu a e-participação (participação dos cidadãos na elaboração de políticas), bem como os 20 primeiros (n.º 19) na e-informação (os cidadãos recebem informação básica como base para a participação dos cidadãos);
- II. O Botswana esteve no topo dos 25% de todos os países do mundo em matéria de consulta electrónica (governos que solicitam a opinião dos cidadãos)
- III. Cinco países africanos têm agora fóruns web abertos para discutir tópicos;
- IV. Oito países africanos têm agora 10% da sua população online.

O governo sul-africano, se encontra numa fase avançada de governo eletrônico, fornece três tipos de serviços, nomeadamente **(a)** serviços para o povo, **(b)** serviços para organizações e **(c)** serviços para cidadãos estrangeiros. Os serviços para as pessoas (isto é, cidadãos) incluem, entre outros, informação sobre nascimento, parentalidade, educação e formação, juventude,

relacionamentos, viver com um deficiente, o mundo do trabalho, benefícios sociais, um lugar para viver, transporte, viagens fora da África do Sul, mudança para a África do Sul ou visita a África do Sul, esportes e recreação, cidadania, lidar com a lei, aposentadoria e velhice, e morte.

As informações específicas para a comunidade empresarial (ou organizações) incluem iniciar uma organização ou negócio; impostos; propriedade intelectual; importação e exportação; autorizações e licenças; transporte; questões trabalhistas; saúde e segurança no local de trabalho; e descontinuar um negócio enquanto o site fornece aos cidadãos estrangeiros informações sobre mudança para, trabalho e entrada na África do Sul.

Por sua vez, o **Kenya** fornece as seguintes informações em seu site de governo eletrônico: cidadania eletrônica, impostos e receita eletrônica, serviço civil eletrônico, educação eletrônica e negócios eletrônicos no Kenya. O governo do Kenya identifica a comunicação dentro do governo e a comunicação com as empresas e os cidadãos como suas atividades principais de governo eletrônico. Resultados semelhantes aos encontrados no website do governo do Kenya foram observados em outros websites do governo. Vale a pena mencionar que foram identificadas outras várias boas práticas de governo eletrônico em África, nomeadamente:

- I. O desenvolvimento da votação eletrônica em Cabo Verde, permitindo contagem de votos quase instantâneos, evitando conflitos sobre os resultados, e avançando para sistemas de informação integrados em dois países;
- II. Bases de dados da Rede de Informação Ambiental e Instituto de Investigação Florestal ligado no Gana;
- III. Projeto da Rede de Contribuições nas Maurícias que liga empresas para pagamento de impostos a vários departamentos governamentais (Nações Unidas 2008).

Críticas à implementação do Governo Electrónico Africano em Tempos do Novo Normal

Tem havido pouca análise e avaliação acadêmica dos esforços do governo eletrônico africano. Dada a rapidez do crescimento em África das tecnologias de informação em geral e do governo eletrônico em particular durante a última década, são necessárias e é preciso uma análise holística e mais afrocêntrica, fundamentada nas realidades da região.

Disto, a crítica mais genérica conhecida das práticas de governo eletrônico em África é a de Richard Heeks (2002) e de Heeks (2002), que estimam que 85% dos projectos de governo electrónico nos países em desenvolvimento terminam em fracasso parcial ou total (Heeks 2002) que em África se deve em grande parte “às grandes lacunas que muitas vezes existem entre a concepção de projectos e a realidade do sector público africano”, resultantes de um animus ocidental orientado pela oferta que não leva em conta as realidades africanas (Heeks 2002). Heeks atribui o foco ocidental dos esforços do governo electrónico africano a agências doadoras internacionais, consultores (presumivelmente internacionais), vendedores de tecnologias de informação que muitas vezes trazem consigo a mentalidade “Se funcionar para nós, funcionará para si” (Odedra-Straub 1995) e funcionários públicos africanos treinados pelo Ocidente.

Outro autor africano a tentar uma análise crítica dos esforços do governo eletrônico africano é Ngulube (2007). Ele salienta que as infra-estruturas de TIC não estão amplamente disponíveis para as populações rurais e, na maioria dos casos, os funcionários do governo e os potenciais utilizadores não possuem as competências básicas para utilizar sistemas baseados em TIC. Outros défices que ele aponta são a ausência de informação governamental devidamente organizada nos sistemas de gestão de registos, bem como a falta de digitalização dos registos existentes, o que ele chama de “calcanhar de Aquiles do governo electrónico na África Subsaariana”. Ele também sublinha a falta de quadros legais sobre cibersegurança, assinaturas digitais e proteção e confidencialidade de dados pessoais, leis de privacidade e acesso à legislação sobre informação na maioria dos países africanos.

Pontos de agenda e Pesquisas futuras

Primeiro de tudo, Zhu e He (2002), Heeks (2003) divide o sucesso do e-governo em três categorias diferentes: Fracasso total; Fracasso parcial; e Sucesso. Estes níveis e sucessos podem ser verificados no contexto Africano. Por exemplo,

- I. O fracasso total é uma situação em que a iniciativa nunca foi implementada, ou foram implementadas mas imediatamente abandonadas, ou foi implementada mas não atingiu nenhum dos seus objetivos.
- II. Da mesma forma, um caso largamente mal sucedido é aquele em que alguns objetivos foram alcançados mas a maioria dos grupos de partes interessadas não atingiram os seus

principais objectivos e/ou tiveram resultados indesejáveis significativos.

- III. Outro entendimento, um caso de sucesso parcial/ fracasso parcial é um caso em que alguns dos principais objetivos da iniciativa foram alcançados, mas alguns não o foram e/ou houve alguns resultados indesejáveis significativos.
- IV. As outras medidas de sucesso do e-governo, são **a)** Muito sucesso: a maioria dos grupos de interessados atingiu os seus principais objectivos e não teve resultados indesejáveis significativos, **b)** Sucesso total: todos os grupos de interessados atingiram os seus principais objectivos e não tiveram resultados indesejáveis significativos, **c)** Muito cedo para avaliar: é demasiado cedo após a implementação e/ou há muito poucas provas ainda para avaliar o resultado.

Salvo indicação contrária, a plena utilização do governo eletrônico trará muitos benefícios à filosofia de gestão de muitos governos e irá colmatar a lacuna de interação entre os cidadãos comuns e o governo. Isto implica que os cidadãos possam participar em colaboração na tomada de decisões/políticas. Este é o caso porque os governos têm sido vistos como estabelecimentos burocráticos complexos e com um conjunto de sigilos de informação que erguem barreiras ao acesso à informação e tornam a prestação de serviços incómoda e frustrante (Coleman, 2006; Kumar et al. 2007). Tendo percebido os benefícios que o governo eletrônico traz, muitos governos de todo o mundo adotaram o governo eletrônico como uma ferramenta eficaz para chegar aos seus cidadãos e a outros diferentes interessados.

Para uma Nova Agenda de discussão do E-Governo em África, é preciso repensar as seguintes linhas de investigação:

- I. Centrar-se nas necessidades dos cidadãos – Governo 2.0?
- II. Integrar o E-governo no sector público?
- III. Ou uma nova agenda?

Conclusões

Como indicado anteriormente, o erro do “excepcionalismo africano” que olha o fracasso como inevitável porque as coisas, especialmente aquelas baseadas em novas tecnologias, simplesmente não funcionam em África porque as instituições burocráticas africanas “diferem fundamentalmente das dos estados ocidentais dentro dos quais a computação e as TI foram desenvolvidas” (Berman e Tettey 2001).

Examinando os três primeiros factores das quais dificulta a implementação efectiva da arquitectura do E-governo em África, podemos ver que muitos países africanos estão longe de cumprir os pré-requisitos básicos para o desenvolvimento do governo eletrônico efectivo e uma arquitectura concreta e viável de um E-governo nos moldes ocidentais. Porém, o que pode acontecer é a sua efetivação em graus variados. No que diz respeito à infra-estrutura tecnológica, é geralmente acordado que é necessário o acesso generalizado à banda larga para os sistemas de governo eletrônico baseados na Internet. Nessa medida, 4/1000 africanos têm acesso à banda larga, enquanto o número comparativo na Suécia é de 81 em cada 100.

Outro dado interessante é o fato de que, apenas cinco países africanos têm uma densidade de banda larga que pode ser medida em números inteiros (de 1 a 6) em 100: são eles **i.** África do Sul, **ii.** Cabo Verde, **iii.** Marrocos, **iv.** Seychelles **v.** Maurícias. Trinta e três países (% do total) não têm banda larga, enquanto outros poucos têm uma densidade de banda larga de 1/1000. Sobre a conectividade da Internet os líderes africanos são **i.** Seicheles, **ii.** Maurícias, **iii.** Marrocos, **iv.** São Tomé, **v.** Tunísia, **vi.** África do Sul, **vii.** Sudão, com uma densidade de Internet que varia de 10 a 40/100, enquanto que os que se encontram na base da escala (Libéria, Etiópia, Serra Leoa, República Democrática do Congo e Níger) registam de 1 a 3 utilizadores por mil.

A implementação das TIC nos governos não representa necessariamente uma vasta redução imediata dos custos de funcionamento do governo, uma vez que isto requer investimento em grandes projectos, que muitas vezes experimentam excessos de custos substanciais (Borins 2007); também, estudos no sector privado mostram que as TIC não aumentam necessariamente a produtividade do trabalho de escritório (O’Callaghan 2004). Mas a nível organizacional, o quadro pode parecer diferente, uma vez que a investigação demonstra que o uso intensivo das TIC está positivamente ligado ao desempenho e resultados firmes.

REFERÊNCIAS

- Bozeman, B., and S. Bretschneider. 1986. *Public management information systems: Theory and prescription*. In Special issue: Public management information systems. Edited by B. Bozeman and S. Bretschneider. *Public Administration Review* 46(November): 475-487.
- Carvin, J. A. Hill e S. Smothers. 2004. *E-government for all: Ensuring equitable access to online government services*. The EDC center for media & community and the NYS forum.
- Chen, H., L. Brandt, V. Gregg, et al., eds. 2008. *Digital government: E-government research, case studies, and implementation*. Integrated Series in Information Systems 17. New York: Springer.
- Chisenga, J. 2004. *Africa Governments in Cyberspace: are they bridging the Content Divide?* In: P. Birungi and M.G. Musoke. SCECSAL XVI. *Towards a Knowledge Society for African*. Retrieved October 10, 2006, from www.dissanet.com
- Coleman, Stephen. 2006. *African e-governance: opportunities and challenges*. Oxford University Press, University of Oxford.
- Curtain, G.G., Sommer, M.H. and Vis-Sommer, V. 2004. *The World of E-Government*. New York: Haworth Press.
- Fang, Zhiyuan. 2002. *E-government in digital era: concept, practice, and development*. *International journal of the Computer, the Internet and management*. 10.2: 1-22.
- Fountain, J. 2007. *Challenges to Organizational Change: Multi-level Integrated Information Structures (MIIS)*. In: Lazer, D., Mayer-Schoenberger, V. (eds.): *Governance and Information Technology: From Electronic Government to Information Government*. MIT Press. Cambridge, MA.
- Gil-Garcia, J. R., ed. 2013. *E-government success factors and measures: Theories, concepts, and methodologies*. *Advances in Electronic Government, Digital Divide, and Regional Development*. Hershey, PA: Information Science Reference.
- Gronlund, A. 2002. *Electronic Government: Design, Applications and Management*. Hershey, PA: Idea Group Publishing.
- Grönlund, Å. 2004. *Introducing e-Gov: History, definitions, and issues*. *Communications of the Association for Information Systems*, 15, 713-729.
- McClure, David L. 2001. *Electronic government: challenges must be addressed with effective leadership and management*. General Accounting Office.

- Moon, M. J. 2002. *The evolution of e-government among municipalities: Rhetoric or reality?* *Public Administration Review*. vol. 62. no. 4, pp.424-433.
- Scholl, H. J., ed. 2010. *E-government: Information, technology, and transformation. Advances in Management Information Systems* 17. Armonk, NY: M. E. Sharpe.
- Seifert, J. 2003. *A primer on E-government: Sectors, stages, opportunities, and challenges of online Governance*. Report for Congress. Acesado em 14 Outubro de 2020. Acesado em: <http://www.fas.org/sgp/crs/>
- Smith, B. 2003. *E-government in Local Council's. Hunter's Hill Council, 2002*. vol.50, no. 1, pp.26-30.
- Yildiz, M. 2007. *E-government research: Reviewing the literature, limitations, and ways forward*. *Government Information Quarterly* 24.3: 646-665.
- Zwahr, Thomas, and Matthias Finger. 2007. *Towards virtual governance architecture: a perspective on information technology as a transformer of public institutions and governments*. Retrieved June 20.

RESUMO

O processo de constituição das arquiteturas dos governos eletrônicos no mundo, começam como instrumentos de gestão que focam fundamentalmente o lado técnico (TICs) e social (possibilidades estruturais do uso das TIC). Como a literatura mais recente mostra, existem um conjunto de ferramentas que mapeiam lado a lado os quatro níveis do Governo Electrónico (G2C, G2G, G2B, G2E) e os benefícios/desafios. É neste contexto, que o estudo pretende analisar e problematizar numa perspectiva comparada, o conjunto de arquiteturas que têm sido levados a cabo em vários quadrantes do mundo, no que se refere ao desenvolvimento do governo eletrônico nas suas 4 dimensões (4D) no novo normal post COVID 19. Metodologicamente e sob uma perspectiva sociotécnica e empírica, trata-se de um estudo comparativo e longitudinal, e trabalha com dados agregados e variáveis semelhantes e diferentes nos países Africanos. Além disso, foram analisados documentos governamentais e material on-line. Dos resultados em perspectiva comparada, verifica-se que há um conjunto de ferramentas e possibilidades que auxiliam na implementação de uma arquitetura do governo electrónico em todos países, mas que a sua densidade e efetividade depende sobremaneira dos investimentos e as condições sócio-econômicas de cada País que considere os aspectos tecnológicos, processos e pessoas. Em notas conclusivas, nota-se que existem falhas constantes em países Africanos que perigam os projectos concretos do Governo Electrónico, sobretudo o facto de não dar atenção especial e equilibrada entre os aspectos demográficos/sociais e a dimensão técnica.

PALAVRAS-CHAVE:

Governo Eletrônico. Arquitectura do E-Governo. Condições Sociotécnicas. África.

Recebido em 2 de fevereiro de 2021

Aceito em 25 de março de 2021