



**UNIVERSIDAD INTERNACIONAL IBEROAMERICANA**

Área de projetos

**DOUTORADO EM PROJETOS**

Gestão Empresarial e Desenvolvimento Gerencial

**TESE DE DOUTORADO**

Título

Analise da plataforma e-BAÚ no Licenciamento Comercial

Doutorando

Almerim Deus Da Incarnação Jaime Nacarapa

Diretor

Dr. Luís Manuel Borges Gouveia

26 de Maio de 2021



# SUMÁRIO

## INTRODUÇÃO

## CAPÍTULO I: PROPOSTA DA PESQUISA;

## CAPÍTULO II: REVISÃO DA LITERATURA;

## CAPÍTULO III: PESQUISAS ANTERIORES SOBRE O USO DAS PLATAFORMAS;

## CAPÍTULO IV: METODOLOGIA;

## CAPÍTULO V: RESULTADOS;

## CAPÍTULO VI: CONCLUSÕES.



## INTRODUÇÃO

**Nos últimos anos, percebeu-se um crescente interesse nas TIC, porque o mundo moderno está profundamente dominado pelas TIC, uma sociedade de conhecimento em que os governos procuram maximizar a prestação de serviços públicos de qualidade com uso das TIC para responder à demanda dos cidadãos e atingir os seus objectivos de boa governação.**

**Neste contexto, o Governo de Moçambique aprovou através da Resolução nº 28/2000, de 12 de Dezembro, a Política de Informática, com o objectivo de incluir Moçambique no mundo das TIC, que têm na Internet o seu expoente mais alto.**



## Cont.

**A Estratégia de implementação da Política de Informática aponta como principais vectores em relação à área de Governação:**

- a) Rede Electrónica para todos os órgãos e departamentos do Governo Central e dos Governos Provinciais;**
- b) Presença na *Internet* dos Ministérios e outras agências do Estado;**
- c) Bases de Dados centralizadas e uniformes relativas a pessoal, contabilidade pública, património e legislação.**



## Cont.

- **Vários autores consideram que o e-Gov tem assumido uma crescente importância na sociedade actual, como um processo vital para a modernização da AP, sendo a sua grande prioridade melhorar significativamente a qualidade dos serviços públicos.**
- **Mateus (2008, p.1), ele afirma que “o Governo Electrónico é visto como um processo estratégico para melhorar a relação dos cidadãos e das empresas com a AP, contribuindo, para a sua modernização”.**



## CAPÍTULO I: PROPOSTA DA PESQUISA

### Justificativa

Conveniência, relevância social, implicação prática, valor teórico e importância académica e científica.

### Problema da pesquisa

Em que medida a implementação do e-BAÚ, enquanto estratégia do Governo Electrónico contribuiu com rapidez e qualidade para melhoria na prestação dos serviços públicos no licenciamento das actividades económicas no BAÚ-Nampula?

### Hipóteses

Com a implementação do e-BAÚ não melhorou **integralmente** a prestação dos serviços.

Persistem lacunas e fragilidades no funcionamento e desempenho do sistema operativo e-BAÚ,

Sistema não é capaz detectar documentos falsos e fora do prazo



# Objectivos

## Geral

- ✓ Analisar o sistema e-BAÚ na melhoria de PS ao cidadão e no licenciamento de actividades económicas em Moçambique.

## Específicos

- ✓ Analisar em que medida o Sistema e-BAÚ contribuiu para a melhoria da PS ao público, na flexibilidade, celeridade e simplificação de procedimentos do licenciamento económico, e tornar a vida mais fácil para os cidadãos e as empresas.
- ✓ Avaliar a operacionalidade e a funcionalidade do sistema e-BAÚ;
- ✓ Avaliar o grau de implementação da Reforma do Sector Público-componente melhoria de prestação de serviço e os impactos daí resultantes;
- ✓ Verificar o uso das TICs, do e-GOV e do e-BAÚ no BAÚ de Nampula, tanto da parte dos funcionários afecto na operação do sistema, quanto os agentes económicos e público em geral.
- ✓ Perceber as circunstâncias em volta do uso das TICs no campo da Governação Electrónica, no contexto da inovação tecnológica, implicações, rapidez, segurança, qualidade e transparência;
- ✓ Identificar necessidades, incapacidades, lacunas e fragilidades do sistema e-BAÚ para interpor e reformula o projecto.



## **CAPÍTULO II: REVISÃO DA LITERATURA**

### **Modelos de Gestão Pública**

#### **1. Burocrático:**

**Com o fim crise económica de 1929 e, principalmente na Europa, após a Segunda Guerra Mundial em 1945, dá-se a expansão do Estado social. Os Estados deixaram as ideologias e concepções de Estado liberal e passaram a assumir funções de carácter social e intervencionista.**

**Neste novo modelo de organização de Estado, o Estado providência, a intervenção do Estado estende-se a quase todos os assuntos da vida económica e social dos cidadãos,**





## Cont.

**procurando garantir condições à população através da disponibilização de serviços de segurança e proteção, de educação, de trabalho e desemprego, de apoio social e de saúde, procurando sempre satisfazer as necesidades colectivas e individuales. Este foi o modelo do mundo ocidental do século XX, criado pelo sociólogo alemão Max Weber.**



## 2. Nova Gestão Pública

A nova reforma organizativa baseia-se na ideia que a **administração funciona melhor guiando-se pelas formas de organização empresarial e no modelo de mercado**, pondo de parte o modelo hierárquico.

Segundo Mozzicafreddo (2001, p. 123) refere que *“a administração pública, assenta na liberalização e privatização de actividades económicas e sociais do sector público, na redução do peso deste sector público e na flexibilização do regime de trabalho, na desregulamentação, delegação e devolução de competências aos organismos intermediários”*.



## Cont.

Com a NAP passou a dar-se primazia à **liberalização**, à **privatização de actividades económicas e sociais**, à **delegação de poderes** e uma **filosofia de administração e gestão pública** inspiradas em modelos do setor **privado** e a *“iniciativas de desburocratização e de aproximação da administração pública aos cidadãos, nomeadamente através da simplificação de normas e procedimentos administrativos e da redução do peso da administração central”* (Carapeto & Fonseca, 2014, p. 32).



### 3. Novo serviço Público

O novo modelo de administração pública, Novo Serviço Público, foi desenvolvido por **Janet V. Denhardt e Robert B. Denhardt**, na obra ***The New Public Service: Serving, not Steering* (2010)**, com o **objectivo de mostrar uma nova alternativa para a administração pública**, para além do modelo burocrático, este novo modelo de gestão e organização da administração pública surge de quatro principais influências que o constituíram:



## Cont.

A 1ª teoria é a da “**Cidadania Democrática**” que considera que o cidadão tem a capacidade individual de influenciar o sistema político;

A 2ª de “**comunidade e sociedade civil**” advoga que o sentido de comunidade deve estar presente nos cidadãos, na medida em que ajuda à criação de uma estrutura de mediação entre o cidadão e a sociedade.

A 3ª teoria de suporte denomina-se “**Humanismo Organizacional**” e surge com a necessidade dos teóricos da administração pública de encontrarem **formas alternativas de gestão e organização**, pois consideravam que a tradicional abordagem burocrática restringia o comportamento humano.

A 4ª teoria que consolida o novo modelo é o “**Pós-modernismo**” e parte da ideia que na administração pública a forma de aquisição de conhecimentos é a mesma que no modelo burocrático - o positivismo.



## 4.Nova TIC



No final da década de 60 e início da década de 70, dá-se a génese da Internet. Com a Internet, foram surgindo novas formas de comunicar através de TICs que vieram alterar significativamente o paradigma da sociedade a vários níveis.

Como refere Fonseca e Carapeto (2014), as TIC surgiram para as administrações públicas como um “*ponto de passagem obrigatório no processo de modernização*” e, com a evolução das TICs aumentou a necessidade de adaptação e entrosamento de toda estrutura da administração pública a essa nova conjuntura.



## 5. Administração Pública Electrónica



O século XXI é a era de globalização, das TIC, daí que há um grande interesse científico e ou social de informatizar e implementar em todas áreas e serviços e e-Gov. As TIC podem ser usadas para aperfeiçoar a PS aos cidadãos, melhorar o nível de interação com os empresários e industriais e os cidadãos, melhorando o acesso à informação ou melhorar a gestão do próprio governo melhorando o desempenho (performance) das administrações públicas.



## CAPITULO III: PESQUISAS ANTERIORES

### **Nova Gestão Pública**

As primeiras práticas da NGP surgiram no **Reino Unido com Margaret Thatcher**. Ela desempenhou o papel funcional de “empreendedor político”. Ela levou a mudanças nas políticas de gestão pública em áreas como métodos organizacionais, serviço público, relações trabalhistas, planejamento de gastos, gestão financeira, auditoria, avaliação e compras. Seu sucessor, John Major, manteve a política de gestão pública na agenda do governo conservador. Major lançou os programas Carta do Cidadão.

**Segundo Barzelay, 2001**, diz "que nos últimos 20 anos a NGP representou mudança na governação e gestão do 'sector estadual' no Reino Unido, Nova Zelandia, Austrália e Suécia, Escandinavia, EUA e America Latina".

Nos anos 90 administração pública tornou-se uma área ativa de formulação de políticas. Organização para Cooperação e Desenvolvimento Económico (OCDE) estabeleceu seu Comitê e Secretaria de Gestão Pública (PUMA)





# Modelos de Governação

## Modelo genérico

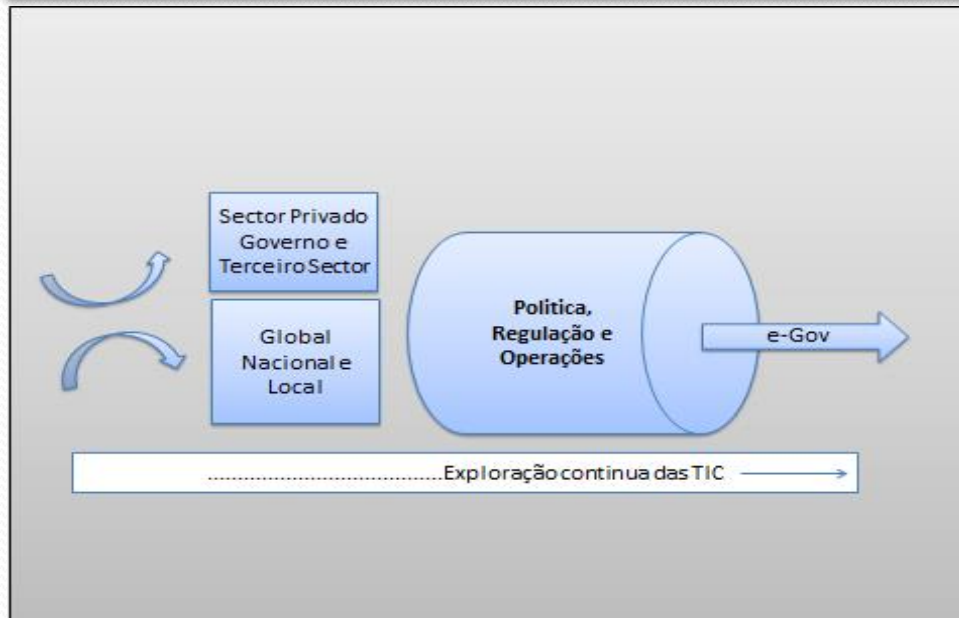
Nath considera a existência de cinco modelos (com eventuais variações, dependentes do respectivo contexto de utilização):

- 1.1. Modelo de difusão e disseminação alargada,
- 1.2. Modelo de fluxo crítico
- 1.3. Modelo de análise comparativa
- 1.4. Modelo de mobilização e defesa
- 1.5. Modelo de serviço interactivos

## 2. Modelo geral



### Finger e Pécoud (2003)



Nesta figura é possível verificar uma preocupação em cruzar as preocupações geográficas, envolvendo os mais diversos sectores da sociedade na construção e desenvolvimento da acção política, da regulação e das operações (os processos internos à administração pública) para garantir a mobilização e equilíbrio entre todas as partes.



## **Estratégias e políticas nas administrações descentralizadas e Electrónicas do Reino Unido , Escocia e País de Gales,Irlanda Norte**

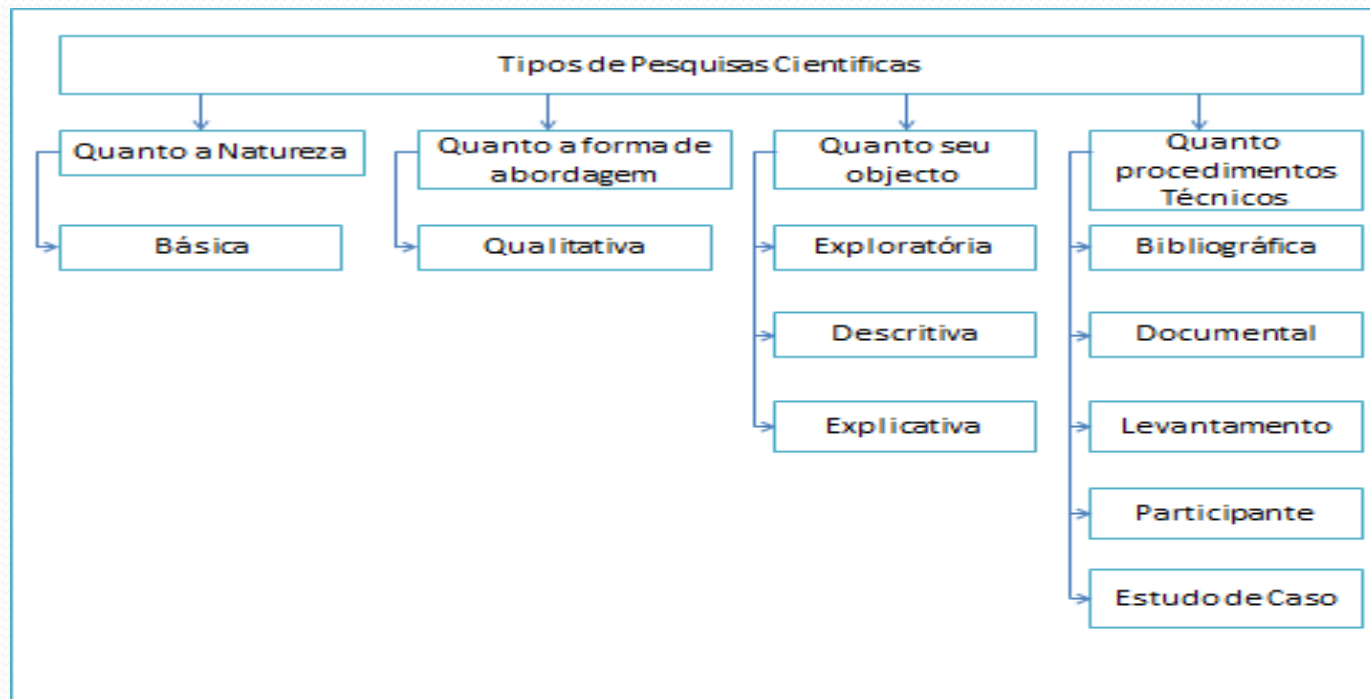
### **Serviços de Governo Electrónico sofisticados disponibilizados para cidadãos:**

1. Imposto de renda:
2. Serviços de busca de emprego por escritórios de trabalho,
3. Prestações de segurança social,
4. Documentos pessoais: passaporte e carteira de motorista,
5. Registro de carros (carros novos, usados e importados),
6. Pedido de permissão de construção,
7. Declaração à polícia (por exemplo, em caso de roubo),
8. Bibliotecas públicas (disponibilidade de catálogos, ferramentas de pesquisa),
9. Certificados (nascimento e casamento): solicitação e entrega,
10. Inscrição no ensino superior / universidade,
11. Anúncio de mudança (mudança de endereço)
12. Serviços relacionados à saúde



## CAPITULO IV: METODOLOGIA DE PESQUISA

# Tipos de Pesquisas Cientificas





# População e amostra

## População

Em 2014 o MIC-DASP introduz o e-BAU para o licenciamento das actividades económicas em Nampula

Foram entrevistadas 11 pessoas, 1 mulheres e 10 homens de faixa etária de 21 aos 60 anos, dentre eles funcionários, agentes económicos e sectores ligados ao BAÚ

## Amostra

- Representativa
- Não probabilística e
- por conveniência

## Variáveis 7 :

### Quanto a relação: são 3:

Independente, dependente e controlada

### Instrumentos de pesquisa

- Entrevista dirigida, semi-estruturada e profundidade,
- Observação participantes e Questionário



# Análise e interpretação de dados

O roteiro da pesquisa observou os seguintes passos:

- Pesquisa de Literatura e Bibliografia ligadas ao tema,
- Leitura crítica da Literatura e Bibliografia relacionada com o Tema
- Elaboração dos Guiões e Questionários de Entrevista
- Elaboração das Fichas de apontamento de dados
- Colecta dos dados através da leitura e dos questionários de entrevista
- Compilação e cruzamento dos dados e elaboração do relatório – Tese Doutoral

## **Tipo de Pesquisa**

É qualitativa

## **As técnicas foram:**

- Análise estatística do tipo descritivo e
- Análise do conteúdo
- Técnica/Método não estatístico no tratamento de dados



## Cont.

O método usado no tratamento de dados foi não estatístico. Este método é comprovado pela análise direta e pessoal do autor.

Este método permitiu fazer o cruzamento dos dados provenientes dos documentos do BAÚ e do sistema e-BAÚ e das opiniões dos entrevistados. A comparação de uso de dados documentais e a pesquisa feita sobre o tema, ficou claro, que existe um denominador comum, **que a introdução da plataforma e-BAÚ, melhorou a prestação de serviço no licenciamento das actividades económicas, pese embora não melhorou totalmente uma vez que o sistema e-BAÚ apresenta lacunas e fragilidades.**





## CAPITULO V. RESULTADOS

A introdução do e-BAÚ conseguiu melhorar a PS no LAC, de 2014-2018. A pesquisa estudou operacionalidade, funcionalidade, eficácia e eficiência do sistema e-BAÚ do ponto de vista de segurança e inteligência, concretamente no que diz respeito a:

### **Burocracia e Corrupção**

- Melhorou o Processo de LAC, reduzindo a burocracia, reduziu os procedimentos, tempo de espera e taxa
- Reduziu a corrupção, com introdução de pagamentos via Bancos e electrónicos, transferências bancárias, POS e abolição de circulação de dinheiro vivo.

Publicação de 2 artigos elaborado pelo autor e Director da tese que sintetizou a pesquisa de 2014-2018, **impacto da implementação da plataforma e-BAÚ no licenciamento comercial em Nampula** no International Journal of Advanced Engineering Research and Science (IJAERS) [Vol-7, Issue-9, Sep- 2020]

<https://dx.doi.org/10.22161/ijaers.79.54> ISSN: 2349-6495(P) | 2456-1908(O)  
(Almeirim Nacarapa, & Luis Gouveia, 2020)





## Cont.

**O contributo das plataformas digitais na melhoria da prestação de serviços aos cidadãos em Nampula** no International Journal of Advanced Engineering Research and Science (IJAERS) [Vol-8, Issue-3, Março- 2021]

<https://dx.doi.org/10.22161/ijaers.83.35> ISSN: 2349-6495(P) | 2456-1908(O) (Almeirim Nacarapa, & Luis Gouveia, 2021)

Por fim o trabalho analisou a percepção de qual foi a evolução e qual a utilidade dos serviços do licenciamento de actividades económicas a luz do projecto e-BAÚ com novas TIC, em particular da Internet.

**Esquema de execução e evolução** dos planos e estratégia, desde o plano macro a EGRSP, passando pelos intermediários, EGE, PARPA, ECT, EMAN, até o plano micro que é e-BAÚ.



# Cont.





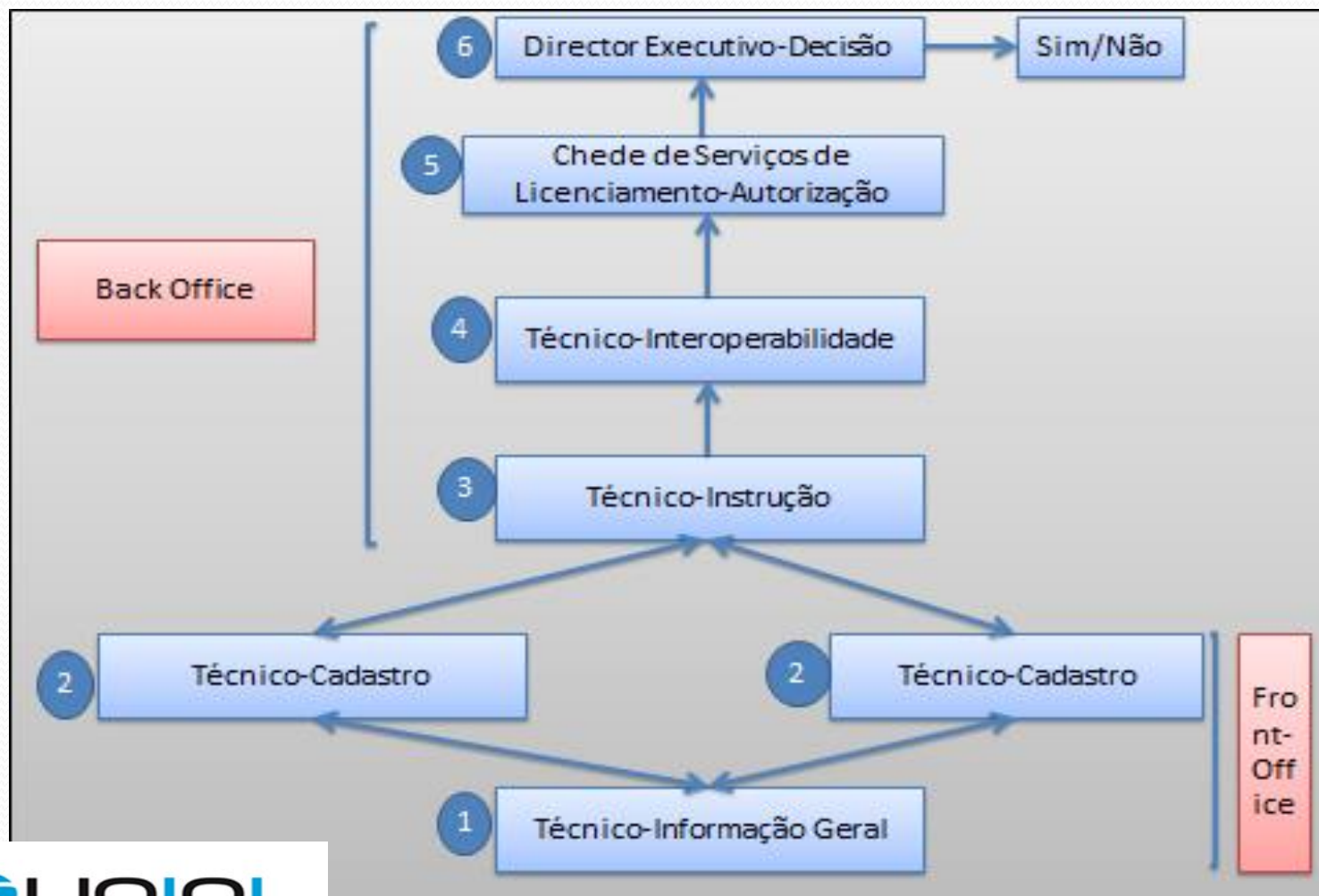
## Cont.

### Análise funcional da Plataforma e-BAÚ:

- ✓ Actuação dos operadores do sistema face à ineficiência do Sistema;
- ✓ A inoperância do **BAÚ Clínica** entidade gestora e implementadora do sistema e **INAGE** entidade implementadora do quadro de interoperabilidade, e
- ✓ A falta de qualidade do Sistema e-BAÚ, isto é incapacidade do sistema de detectar documentos falsos e expirados (lacunas e fragilidades).



# Plano de melhorias





## CAPITULO VI: CONCLUSÕES

Os objetivos foram atingidos :isso se deu pela exposição das atividades realizadas ao longo dos anos do projeto e pelas publicações e pesquisas realizadas permitiu-se evidenciar o cumprimento dos objetivos

Quanto ao problema de pesquisa, se implementação do e-BAÚ podem melhorar o LAC no BAÚ de Nampula a resposta é sim.

Assim sendo foi possível confirmar a hipótese de que implementação do e-BAÚ podem melhorar o LAC no BAÚ de Nampula

Com o e-BAÚ melhorou bastante prestando serviços, muito rápidos para o cidadão

**Melhoria no combate a corrupção**, com a introdução de contas bancárias , os POS, e transferências bancárias, reduziu actos de corrupção,uma vez que foi banido a circulação de dinheiro vivo em mão.



## Cont.

**Melhoria no combate a burocracia**, com a introdução do e-BAÚ reduziu a burocracia, e melhorou a PS ao cidadão na medida em que o tempo de espera dos pedidos de alvarás e licença foi reduzido e pode se obter em 30 minutos ou 1 hora, alvarás ou licença .

**Reduziu os procedimentos e requisitos** para pedidos de licença e alvará de (6) seis: planta arquitetônica, croqui de localização, pareceres, NUIT, NUEL e documento de identificação do requerente, para apenas dois (2) documento de identificação do requerente e NUIT ou três (3) documento de identificação do requerimento e NUIT e NUEL conforme o tipo de licença ou alvará, bem como reduziu a taxa de licenciamento que era



# Cont.

por classe e passou a ser, por actividade, neste caso, a grosso, retalho e PS.

**Contribuíram para a melhoria** na prestação dos serviços públicos e melhoria de comunicação interna, entre os funcionários e as instituições. **Os resultados demonstram claramente que o impacto da implementação do e-BAÚ é positivo.**

Apresenta as lacunas e fragilidades do sistema. Que me leva a concluir, que ela, não é de qualidade desejável porque não é capaz de detectar documentos fora de prazo, bem como expirados.

Há resistência a mudanças por parte de outras instituições de instalar seus sistemas electrónicos e ou plataformas.

## Limitações

- Estudo foi realizado basicamente com população de Nampula cidade
- Faltou colaboração das instituições e dos entrevistado





## Sugestões para pesquisas futuras

**Criação de uma plataforma e ou software sofisticado** que posse ser capaz de: Detectar documentos falsos e fora de prazos, exigidos para o licenciamento da actividade comercial.

Que o novo sistema possa inclui sistemas automáticos de alerta via mensagens ao cliente após o alvará estar pronto.

**Criação de um portal do BAÚ** por parte do Governo onde contém todas as informações necessárias para o licenciamento, incluindo pagamento via cartões electrónicos bancários, permitindo assim o utente fazer o licenciamento sem necessidade de deslocar fisicamente ao BAÚ.





# FIM

Muito Obrigado pela Atenção

KOCHUKHURO

Nampula-Moçambique-26 de Maio de 2021