

Satisfação da plataforma e-baú no licenciamento comercial na Província de Gaza-Moçambique

Abílio Zefanias Massango *

ORCID iD <https://orcid.org/0009-0002-9097-3107>

Arão Salvador Cumbe **

ORCID iD <https://orcid.org/0009-0001-9662-5587>

Cremilde António Massango ***

ORCID iD <https://orcid.org/0009-0003-1487-3750>

RESUMO

Este artigo apresenta um estudo sobre a satisfação da implementação da plataforma e-BAÚ no licenciamento comercial no Balcão de Atendimento Único localizado em Gaza, Moçambique, no período entre 2017-2022. O e-BAÚ foi institucionalizado a partir do ano de 2014 na sequência da Reforma da Administração Pública de Moçambique, consolidando a Política Nacional de Informática. O objectivo do estudo foi definido da seguinte questão: Como a implementação do Balcão de Atendimento Único Electrónico contribui para a melhoria na prestação dos serviços públicos? Metodologicamente, o estudo foi documental e de natureza qualitativa e envolveu cinco entrevistados e empregou a técnica de análise de conteúdo temático para análise dos dados. Dos resultados colhidos, percebemos que a implementação do e-BAÚ permitiu alcançar os princípios de celeridade, desburocratização, flexibilidade nos processos de licenciamento comercial e industrial, a geração de postos de emprego para cidadão local, ao alargamento da base tributaria provincial, há melhoria das condições de atendimento ao utente, tendo passado para um modelo de atendimento personalizado, porém, o e-BAÚ ainda precisa da criação de uma plataforma de qualidade e abrangente na Classificação de Actividades Económicas, capacidade que garanta interoperabilidade com outros sectores e instituições do Estado ou entidades privadas que fazem parte do processo de licenciamento comercial e que tenha capacidade detectar documentos falsos, fora de prazo, evitando conflitos entre as instituições licenciadoras como também com cidadãos homens de negócios.

PALAVRAS-CHAVE,

Balcão de Atendimento Único; Administração Publica; Interoperabilidade; e-BAÚ, Governo Electrónico.

* Mestrando Finanças Empresariais - Instituto Superior de Gestão e Empreendedorismo Gwaza Muthini – ISGE-GM, edição 2020-2021. Licenciado em de Planificação, Administração e Gestão de Educação - Universidade Pedagógica, UP. Maputo 2008. Bacharelato em Ciências de Educação Física e Desporto - Universidade Pedagógica-UP, Maputo em 2005. E-mail: abimapilele@yahoo.com.br

** Mestrado e Gestão Estratégica de Recursos Humanos – Universidade Politécnica de Xai-Xai – A Politécnica, Licenciado em Ciências Político– Administrativas.E-mail: salvadorcumbe@gmail.com

*** Mestrado Gestão de Recursos Humanos - Universidade São Tomas de Moçambique, Cidade de Xai-Xai-2022, Licenciatura em Contabilidade e Auditoria - Universidade São Tomas de Moçambique, Cidade de Xai-Xai-2017.E-mail: cremassango809@gmail.com

Satisfaction of the e-baú platform in commercial licensing in the Province of Gaza-Mozambique

ABSTRACT

This article represents a study on the satisfaction of the implementation of the e-BAU platform in commercial license at the One Stop Shop located in Gaza Province, Mozambique, between 2017-2022. The e-BAU System was institutionalised from 2014 following the Mozambique Public Administration Reform, consolidating the National Informatics Policy, the objective of our study was defined as follows. How does the implementation of the single electronic service desk contribute to the improvement in the provision of services? Methodologically, the study was documentary in the qualitative nature and involved five interviewees and employed the thematic content analysis technique for data analysis. From the results obtained, we understand that the implementation of e-BAU allowed us to archive principles of speed, de-bureaucratization, flexibility in commercial and industrial licensing processes, the generation of jobs for local citizens, the extension of the provincial tax base, there is an improvement in the conditions of service, however, e-BAU still needs the creation of the Classification of Economic Activities, a capacity that ensure interoperability with other sectors and institutions of the State or private entities that are part of the commercial licensing process and that as capacity to detect false documents, out of date, avoiding conflicts between licensing institutions as well as with businessmen citizens.

KEYWORDS

One StopShop, Public Administration, e-Government, interoperability, e-BAU.

INTCHINGAMETO

Adhia diphepha dhikombissa ta'tchigondo tchou tsimbilelana ni'takutsakissa ka nzila, a'ya yi'dahnuako (BAU) iku Matsanganoni Kavanhamabindu, ahawa kaku'tumetua ka'vanhabindu ka'ditiko da'hawua ka'Gaza, kona in'Mocambique, ka'mbimu ya 2017 an'ze 2022. Kambe Matsanganoni Kavanhamabindu ma'wumbidue ka'kukhukhela ka'dilembe dha 2014, ka'mhaka yaku Tchippisa Mamahelo ya'wufumo wa'fathu In'Mocambique, ngu nzila yo'banguissa Inthetho Waditiko ngu 'Ti'znila ta Moya. Inkomngometo wa tchigondo tchia wu'muewo wo'landissa mhaka yiia: Mamahelo ya' matsanganoni kavanhamabindu ngu'ti nzila ta'moya kudanuako (Balcão de Atendimento Único Electrónico) ka'vunetela ku'hehukissa mi'thumo xana ke? Ka'nzila yaku hamba tchigondo tchia himahide, ngu'ku gonda mabuko mamuani ya'lissima ngutu ahawa vanga xamulela siwotisso n'tchanu wavathu vo'ziva, vatsimbilelananako ni'ta mamahelo yawa ya'maphia tatinene, hi'xoniphide impimo ni'inthetho wa'malangelo yassigondo sakona. Ka tchatchazelo ya in'thumo wuwa ti'pfhakade ti'thoo e-BAU l'matsanganoni Kavanhamabindu kumahide kumanela totselele tinzila to hehukissa, ku'pumbekide mi'phuka, ku'hehukissa ka'mamahelo ya'kuningela ma'licenssa ya'wuxavissi ni mi'godhi, ku'tumbuluka ka m'thumo ya'vathu ah'mua migangani, ku'engetela ka'ressa ya'ditiko da'Hombe da'Gaza, ka'yanzwa mamahelo yaku'angula ya'fathu va'nhabindu, ahawa ku'ngatchitcha ma'tenderelo, ya'mueyo ni i'mueyo ya'lissima ngutu tatinene, kambe ka'e-BAU tingadi tilaveka ti'Nzila ti'thembissako lissima lo'eneta ka'mathulelo ya'matina a'mithumo ya'vanhabindu ayi'a yidahnua'ko (Classificação de Actividades Económicas) nzila yitikotako ku'tchavinheta otselele ma'sector ya'Infumo mathumako ngu to'hehukissa tamitengo, hambi vona vale issinga va'Infanfumo, vatumeta'ko tawe'due ta'mabindu nita'migodi, vaku ni'tamu wo'ghola ma'documentu amakuhu ngutu, maku hahanze ka in'kma wo'thuma, titsimba niku'pumba ngutu maguwa ka otselele ma'khalo o'ninguela ma'lisenssa ni vona vanhane va ma'lisenssa vamabindu awe.

MISSUNGO YA'MAPSWI

matsanganoni kavanhabindu; ya'wufumo wa'fathu; Inthetho Waditiko ngu 'Ti'znila ta Moya; kutchavinheta otselele ma'sector ; Matsanganoni Kavanhamabindu Ngu'ti Ti'znila Ta'moya

1.Introdução

A informação pode conduzir muitos esforços e bons indicadores dentro e fora da organização. As informações fazem o mundo globalizado crescer e envolve novas demandas para economia, organizações quer sejam elas privadas ou públicas, para este real paradigma, Moçambique não está fora, foi neste contexto que em 2000, adoptou a promoção de novas tecnologias e política de expansão como potencial para o desenvolvimento. É o Plano Tecnológico de Educação (PTE), é um pivô que apresenta uma abordagem da política integrada, visão estratégica sólida, estrutura de acção que pretende articular, mobilizar financiamento a estratégias cuja sua implementação é promissora, não apenas para melhoramento do sistema de Educação, mas também económica e desenvolvimento social (MINED, 2011).

Através da Resolução nº28/2000, o governo de Moçambique aprovou as políticas da informação, com objectivo de incluir Moçambique no Mundo de Tecnologias, Informação e Comunicação (TIC's), cuja internet é seu grande expoente. As políticas de informática oferecem uma série de princípios e objectivos que podem permitir que as TIC's conduziam esforços além de muitos aspectos do desenvolvimento nacional, contribuem para erradicação da pobreza absoluta e melhoramento geral das vidas moçambicanas numa larga participação de cidadãos na aldeia mundial.

O Programa Quinquenal (2005-2009) em cumprimento com a Política de Informação em Moçambique, é criado o Governo Electrónico (e-Gov) em 2011. Como resposta para o nível de cumprimento da implementação do e-Gov em Moçambique, em 2014, foi implementado o Sistema e-BAÚ, também conhecido como Plataforma Integrado de Provisão de Serviços para o Cidadão designado como Licenciamento de Actividades Económicas *online*, o objecto do estudo e análise do seu papel.

A implementação do e-BAÚ tem como objectivo melhorar provisão dos serviços públicos na através simplificação, flexibilização, e rapidez nas respostas dos processos administrativos nas petições apresentadas pelos cidadãos (utentes), assegurar a eficiência do Governo e prover acesso à informação de forma a facilitar actividades do sector privado e simplificar a vida dos cidadãos. Baseado no que está descrito, a pesquisa levantou a seguinte pergunta: como é satisfação da Implementação do Sistema e-BAÚ em Gaza nos anos de 2017-2022?

Este estudo é académico e profissionalmente motivado. Profissionalmente, os autores fazem parte dos trabalhadores de Balcão de Atendimento Único (BAÚ), o que lhes motivou para entender e melhorar o funcionamento e os efeitos do sistema sobre o

estudo por um lado e por outro lado é parte do trabalho apresentado no trabalho apresentado do mestrado. Por isso os resultados descrevem o nível de eficiência e eficácia do sistema em análise de modo a contribuir o seu melhoramento, o que pode permitir melhor provisão de serviços com segurança e eficácia, e gerar recursos para a investigação na Instituição.

2. Metodologia

Este estudo é exploratório e qualitativo. A sua natureza exploratória é baseada no facto de que o tópico em estudo é menos explorado em Moçambique no geral e na província de Gaza em particular, onde se desenvolveu o estudo. Para Minayo (2014), investigação qualitativa é aquela investigação que se dedica para estudo histórico, relacionamentos, crenças, percepções e opiniões que as pessoas fazem a cerca do modo das suas vidas, construído seus próprios artefactos, sentimentos e pensamentos. Neste contexto, a opção por uma investigação qualitativa procurou entender a partir dos funcionários que trabalham com o sistema e-BAÚ, sua eficiência e limitações, além disso, é considerado estudo qualitativo pelo número dos participantes, a técnica de colecta de dados (entrevista acompanhado do questionário), e técnica de análise de dados (análise dos conteúdos) que em diante são descritos.

Os dados foram recolhidos com base na análise de documentos e respostas recolhidas nas entrevistas estruturadas. Neste estudo os documentos analisados rezam legislação da criação da Política Nacional de Comunicação, e-Governança, e-BAÚ e relatórios das instituições para a compreensão das missões e o propósito do sistema sobre o estudo. O questionário foi administrado a indivíduos que diretamente se lidam com plataforma e-BAÚ entre vários funcionários públicos, escolas e outros pesquisadores em Moçambique (Minayo, 2014; Sionek, Assis & Freitas, 2020) e tendo-se tornado a técnica mais usada no contexto para investigação em ciências sociais e humana, por uma técnica empírica saturada, cinco individualidades foram questionadas separadamente, entre eles, três Operadores do sistema e-BAÚ, Técnica de Licenciamento, Secretaria Executiva.

A análise categorial dos conteúdos foi a técnica empregue para análise dos dados. Análise dos conteúdos é o grupo das técnicas para análise das comunicações, baseado em sistemática e procedimentos, e visa obter descrição da mensagem dos conteúdos e indicadores de se é quantitativo ou qualitativo, que permitem a inferência do conhecimento relatado para condição de produção/recepção (variáveis da inferência) das

mensagens (Bardin, 2011). O uso da análise dos conteúdos implica três estágios essenciais: Pré-análise, exploração do material e o tratamento dos resultados. Neste estudo os questionários foram descritos na pré-análise. No estágio da exploração, foi feita a codificação e análise da linguagem. Neste mesmo estágio foi feita a definição das categorias com base nos objetivos formulados e coleta de dados. Neste contexto, três categorias são levantadas, nomeadamente:

- a) Efeitos positivos do Sistema e-BAÚ
- b) Limitações do Sistema e-BAÚ
- c) Propostas de melhoria do Sistema e-BAÚ

3. Análise comparativa do tempo de espera pois-antes do projecto e-baú

Quadro 1: Processo de emissão de Licenças Comerciais

Indicadores - chave do desempenho		Antes de e-BAÚ	Depois com e-BAÚ
Licenciamento Industrial	Procedimentos	9 Passos	2 Passos
	Tempo	36 Dias	10 Dias
	Custos	US\$870	US\$348
Licenciamento Comercial	Procedimentos	9 Passos	2 Passos
	Tempo	8 a 15 dias	7 Dias
	Custos	US\$98	US\$40
Licenciamento Simplificado	Procedimentos	2 Passos	1 Passo
	Tempo	1 Dia	Imediato
	Custos	Cada BAÚ: variável	Taxa Única
Licenciamento de Turismo	Procedimentos	9 Passos	4 Passos
	Tempo	45 Dias	17 Dias
	Custos	US\$719	US\$288

Fonte: Dados da Pesquisa.

A tabela 1 revela que a implementação do sistema e-BAÚ reduziu significativamente o tempo de espera na entrega de Licenças Comerciais assim como o respectivo custo

4.Processos licenciados e receita coletada

Quadro 2: Processos Tramitados no período 2017-2021

Actividades	Número de processos licenciados					Total
	2017	2018	2019	2020	2021	
Licenciamento Simplificado	1.329	743	239	115	263	2.689
Licenciamento de Estabelecimento Comercio a Grosso	20	15	9	29	36	109
Licenciamento de Estabelecimento a Retalho	92	66	59	119	195	531
Licenciamento de Estabelecimento Prestação de Serviços	42	49	41	66	83	281
Empreiteiros	6	1	2	6	3	18
Licenciamento de Estabelecimento Industrial	0	9	2	3	1	15
Emissão de Car3tões de Importação e Exportação	20	25	16	24	24	109
Florestais	6	84	126	0	0	210
Total anual	1.515	3.467	494	362	704	3.962
Volume de Investimento	18.979.632.298MT	4.644.039.611MT	1.814.249.614MT	974.681069MT	1729.984.805,MT	28.142.587.397
Posto de Trabalhos Criados	570	1489	466	375	1144	4.534

Fonte: Dados da pesquisa

5.Melhoria do ambiente de Negócios no período 2020 a 2022

No entanto, com a implementação e-BAÚ, os distritos com a plataforma passaram para 7 em 2022, assim se distribuem: Mandlakaze, Chibuto, Bilene, Chókwè, Mapai, Massingir e Massangena, cujos resultados da melhoria do ambiente do negócio estão descritos na tabela a abaixo:

Quadro 3: Melhoria do ambiente do negócio

Nº. Ordem	Distritos	Processos	Trabalhadores			Investimentos
			Homens	Mulheres	Total	
1.	Mandlakaze	0	0	0	0	0.00
2.	Chibuto	41	30	14	44	2.688.000,00
3.	Bilene	70	96	139	235	35.021.100,00
4.	Chókwè	12	27	18	45	2.300.000,00
5.	Massingir	16	9	7	16	3.930.000,00
6.	Mapai	8	12	3	15	2.950510,00
7.	Massangena	0	0	0	0	0.00
Total		147	174	181	355	46.889.610,00

Fonte: Dados da pesquisa

Com vista analisar as funcionalidades do sistema e-BAÚ e sua contribuição para o desenvolvimento da provisão dos serviços para com os cidadãos e licenciamento de actividades económicas em Moçambique, algumas questões foram colocadas aos técnicos operadores do sistema. A análise foi feita em relação aos ciclos do licenciamento comercial a partir dos primeiros contacto com utente até a fase da emissão e entrega da licença comercial.

O ciclo sobre a análise obedece os seguintes estágios:

Estágio 1 da informação geral, onde o utente é informado a cerca da condição do licenciamento comercial.

Estágio 2 do registro, onde o operador do sistema na presença do utente ou seu agente, insere os dados pessoais do sistema, todos os documentos necessários para aquisição da licença.

Estágio 3 do começo dos procedimentos, verificação da legalidade

Estágio 4 da autorização,

Estágio 5 da decisão, que consiste em aprovação ou rejeição, finalmente; Imprime se e entregue a licença.

Alguns problemas detectados em relação ao funcionamento do sistema e-BAÚ nas actividades providas no sistema: não estão enquadrados de forma concreta como os utentes esperavam, causando desconforto para com os mesmos, a plataforma não abrange todas as actividades num só Classificador de Actividades Económicas (CAE), falta de algumas actividades, complexidade na tramitação do processo de licenciamento Industrial

Com vista a consolidar o relacionamento entre o Balcão de Atendimento Único e o empresariado da Província, o sector realizou em 2022 duas capacitações aos empresários membros do Conselho Empresarial dos distritos de Mandlakaze e Xai-Xai, tendo abrangido 160 participantes. Resultados da capacitação:

- a) Consolidado o relacionamento entre o BAÚ e o empresariado
- b) Limadas as dificuldades apresentadas pelos empresariados nos processos de licenciamento, a título de exemplo: aglutinação de categorias de actividades em um e único Alvará, (veda de material de escritório e venda de géneros alimentícios);
- c) Esclarecidos procedimentos para o Licenciamento de actividades económicas;
- d) Flexibilizada a tramitação de processos resultante de afloramento prévio dos requisitos para formalização do negócio.
- e) Melhorado cada vez mais o ambiente de negócio

6. Análise Funcional da plataforma e-BAÚ

Com objectivo de analisar as funcionalidades do sistema e-BAÚ e sua contribuição para o melhoramento da provisão dos serviços para os cidadãos e licenciamento da actividade económica em Moçambique, algumas questões foram solicitadas entre os técnicos operadores do sistema; a análise foi feita em relação ao ciclo do licenciamento comercial e a interoperabilidade com outras entidades competentes para verificação de

conformidade das condições de funcionamento estabelecidas na legislação geral e específica da actividade económica nomeadamente: Inspecção Nacional das Actividades Económicas; as entidades responsáveis pelos Serviços Agrários e Veterinários; Autoridade Tributaria de Moçambique; Fiscalização dos Conselhos Municipais e Instituto Nacional de Normalização e Qualidade (Dcto 5/2012, Art. 12).

7. Discussão

Os resultados deste estudo indicam que no geral, a implementação do e-BAÚ trouxe melhoria quer na colecção de recursos quer na simplificação de passos no processo de licenciamento comercial. Os resultados desta pesquisa são comparáveis com os resultados do estudo (Brito, Borges e Tavares, 2015).

Foi observado um crescimento no melhoramento na performance no pagamento de impostos às autoridades, tendo sido facilitado a monitoria do trânsito de bens e estabelecimentos, a partir da provisão das TIC's melhorou a identificação dos nossos servidores públicos no processamento de dados electrónicos industriais, negócio e serviços que operam no Estado onde a investigação foi conduzida e permitindo a triangulação de dados. Na análise das funcionalidades do Sistema e-BAÚ, a falta da interoperabilidade contribui para a manipulação do sistema, causa a falta de confiança mútua, havendo casos de inserir falsos documentos ou documentos fora de prazo. Originando problemas na colecção de recursos.

Gouveia (2014) afirma que a interoperabilidade no sistema baseia nas TIC's, para espalhar e regularização de informação, e a integração de processos administrativos, dentro e fora das organizações do sector público é essencial de modo a assumir alta qualidade, inovação e transparência de serviços centrado no cidadão. É necessário definir a interoperabilidade, considerando as relações entre as organizações do sector público, estamos a dizer a administração central e local.

Para o autor a interoperabilidade pode ser visto como sinónimo da unificação que permite informação e sistemas de computadores a serem conectados entre as organizações. É possível considerar três aspectos: (1) Interoperabilidade Técnica – relaciona se de aspectos técnicos acerca conexões sistémicas de computadores, com a definição abertura de interfaces e telecomunicações. (2) Interoperabilidade Semântica – relaciona se na garantia do significado, justamente, da informação espalhada, a qual assegura que diferentes aplicações e serviços têm entendimento comum da mesma informação. (3) Interoperabilidade Organizacional – relaciona se com modelos de

processos de negócios com a compatibilidade da arquitectura das diferentes informações para objectivos organizacionais e auxilia nos processos de negócios corporativos de diferentes títulos.

O autor continua a considerar que se a questão da interoperabilidade estiver resolvido, a integração dos processos é muito fácil ocorrer com muitos ganhos de eficiência e menos custos operacionais. Há também a possibilidade da integração do sector público com as organizações privadas que obedecem como condição proposta para partilhar a informação. Assim, a interoperabilidade, torna-se um requisito essencial, ambos por uma perspectiva económica e técnica, por desenvolvimento eficiente e eficaz dos serviços (Gouveia, 2004, p.40).

Neste estudo, Campelo (2006) verificou que, a disseminação de e-Gov é deficiente, pela existência de alguns problemas relacionados com as infra-estruturas e treinamento dos servidores públicos, os quais influenciam mudanças propostas pelo Programa. O autor melhoramento da performance proposta pelo Programa de Governo Electrónico significa os equipamentos, tecnologias e boas práticas estão totalmente identificados e divulgados para os gestores públicos, e, também se o Plano Nacional do Desenvolvimento do Governo Electrónico está definido, incluindo a aprovação e implementação efectiva dos níveis de interoperabilidade de e-Gov, discussão com maior enfoque a volta de adopção de *software*. Campelo (2006) entende que o programa tem a oportunidade de melhorar a sua performance (desempenho) relacionado com a provisão de serviços públicos justamente orientar organismos públicos para considerar o conhecimento para as pessoas alvas, seus serviços electrónicos, suas necessidades e opiniões acerca de serviços de qualidade.

Conclusão

Este estudo esteve virado para análise da satisfação da implementação do sistema e-BAÚ, nos diferentes distritos da província de Gaza, em Moçambique, portanto, os resultados indicam que o sistema trouxe melhorias relacionadas com a redução de custos e o tempo necessário para aquisição da licença. Também, reduziu os procedimentos e os requisitos para licenciamento dos seis elementos.

Não obstante, percebeu-se que o e-BAÚ apresenta certas limitações e fraquezas como não ser capaz de detectar documentos esquecidos ou expirados, e não estar interligado com outras instituições, nomeadamente, bancos, Direcção de Migração, Direcção de Economia e Finanças, Direcção de Identificação Civil, Instituto Nacional de

Estradas e Transporte, Instituto Nacional de Ajuda aos Refugiados, Registo e Assuntos Notariados, Secretaria Técnica de Administração Eleitoral, Embaixadas e Consulados de Moçambique no exterior, de modo a verificar a legalidade dos documentos no momento do pedido de licença. Gouveia (2014) adverte que o alvo e-Governo não deveria ser as Tecnologias de Informação e Comunicação, mas o seu uso, quando combinada com mudanças organizacionais e novas competências, melhora prestação de serviços públicos, as políticas públicas e o exercício da democracia (é, portanto, representada tanto pelo governo electrónico quanto pelas TIC's, e a ferramenta para uma governação melhor, eficiente e eficaz).

Existe, por conseguinte, um risco de falha de qualidade do sistema causado por uma falha na introdução e/ou numa aplicação eficaz da interoperabilidade. A interoperabilidade é percebida, aqui, como a capacidade de dois ou mais sistemas compartilharem dados, informações e conhecimento, permitindo que as agências governamentais forneçam serviços eficazes e eficientes aos cidadãos, o sector privado e outras agências governamentais. Precisamente esta falta de interoperabilidade faz com que a qualidade de segurança da plataforma integrada de prestação de serviços ao cidadão não seja uma das melhores

Com base nos resultados sugere-se que tais interligações com sistemas da instituição envolvida no licenciamento de Actividades Comerciais, sejam feitas, nomeadamente: sistema de emissão de documentos de identificação, número de identificação fiscal, bilhete de identificação do estrangeiro, identificador de entidade jurídica, cartão de eleitor e requisições bancárias das taxas de licenciamento. Gouveia (2004, p.39) referindo-se a um Documento da Comissão Europeia, salienta que a abordagem da interoperabilidade não é uma mera questão técnica relacionada com a ligação à rede de computadores, é um aspecto realmente importante para o desenvolvimento da administração pública em linha.

Esta importância justifica-se pelo facto de permitir a integração de serviços e informação entre a Administração Pública Central e os vários territórios servidos pela administração pública em linha local, o que permite o estabelecimento de uma rede de intercâmbio e partilha de informação que alarga e multiplica os benefícios da administração em linha (e-Gov)

Este estudo foi realizado em uma instituição específica, permite a geração de resultados da instituição estudada para outras instituições que utilizam o sistema e-BAÚ analisado. Recomenda-se que futuras pesquisas envolvendo outras e/ou clientes que

recorram ao e-BAÚ para licenciar seus projectos sejam conduzidas, afim de satisfação em relação ao seu funcionamento.

Referências

- Brito, C.S., Borges, P. & Tavares, J. M. (2015). O Uso das TIC's na Administração Pública – Estudo de caso na Secretaria da receita do Estado da Paraíba. *Revista Eletrônica da FAESNE*, 1(2), 53-65.
- Campelo, V. (2006). *Avaliação do Programa Governo Electrónico*. Tribunal de Contas da União. Nova Série. Brasília, Brasil.
- Decreto nº 24 (2007) de 5 de Julho cria os Centros Regionais de Ciência e Tecnologias.
- Decreto nº 50 (2002) de 26 de Dezembro cria a Unidade Técnica da Implementação da Política de Informática.
- Decreto nº 2 (2007) de 8 de Março cria a Comissão Interministerial da Reforma de Sector Publico.
- Decreto nº 32 (2006) de 30 de Agosto cria Conselho de Ciência e Tecnologia.
- Decreto nº 34 (2013) de Agosto aprova o Regulamento do Licenciamento de Actividade Comercial.
- Decreto nº 22 (2014) de 16 Maio aprova o Regulamento de Licenciamento Industrial.
- Decreto nº 39 (2017), de 28 de Julho aprova o Regulamento para o Licenciamento Simplificado e Certidão de Mera Comunicação Prévia.
- Gouveia, L. B. (2004). *Local e-Government – A Governação Digital na Autarquia*. Porto. Sociedade Portuguesa de Inovação.
- José, M. L. (2014). *Governo Electrónico em Moçambique*. Uma análise do grau de implementação. O do BAÚ e do e-SISTAFE, 2006-2013. (Dissertação do Mestrado). UEM. Maputo.
- Relatório de Actividades do e-Gov (2013). Instituto Nacional de Tecnologias de Informação e Comunicação. Maputo.
- Relatório Quinquenal (2014-2019) das actividades realizadas pelo BAÚ de Nampula.
- Resolução nº 28 (2000). *Política de Informática*. Conselho de Ministros. Imprensa Nacional de Moçambique. 3º Suplemento do Boletim da República I Série.

Recebido em: 11/05/2023

Aceito em: 20/10/2023

Para citar este texto (ABNT): MASSANGO, Abílio Zefanias; CUMBE, Arão Salvador; MASSANGO, Cremilde António. Satisfação da plataforma e-baú no licenciamento comercial na Província de Gaza - Moçambique. *Njinga & Sepé: Revista Internacional de Culturas, Línguas Africanas e Brasileiras*. São Francisco do Conde (BA), vol.3, nº Especial II, p.664-676, out. 2023.

Para citar este texto (APA): Massango, Abílio Zefanias; Cumbe, Arão Salvador; Massango, Cremilde António. (out. 2023). Satisfação da plataforma e-baú no licenciamento comercial na Província de Gaza - Moçambique. *Njinga & Sepé: Revista Internacional de Culturas, Línguas Africanas e Brasileiras*. São Francisco do Conde (BA), 3 (Especial II): 664-676.

Njinga & Sepé: <https://revistas.unilab.edu.br/index.php/njingaesape>