



***TRS**

Tecnologia, Redes e Sociedade

e-planning | networks | e-learning | e-government

Relatório Interno TRS 01/2015

Título

Aplicação do questionário aos cidadãos sobre o governo eletrónico local: teste piloto

Autor(es)

Pereira Alfredo, UFP

Luis Borges Gouveia, UFP

Mês, Ano

Janeiro, 2015

Local de presença Web

<http://tecnologiaredesesociedade.wordpress.com>

Repositório de trabalho científico *trs

<http://bdigital.ufp.pt/handle/10284/3787>

Universidade Fernando Pessoa

Praça 9 de Abril, 349

4249-004 Porto, Portugal

APLICAÇÃO DO QUESTIONÁRIO AOS CIDADÃOS SOBRE O GOVERNO ELETRÓNICO LOCAL: TESTE PILOTO

Pereira Alfredo, Luis Borges Gouveia

Resumo

O presente relatório enquadra-se no âmbito da recolha de dados para investigação do projeto de doutoramento sobre o governo eletrónico local no contexto de Angola. São apresentados os resultados de um teste piloto para validação de questionário do tipo exploratório, aplicado a um grupo selecionado de forma aleatória no Instituto Superior Técnico de Angola, na Cidade de Caxito, Província do Bengo, em Angola.

Palavras-chave:

governo eletrónico local; Angola; questionário aos cidadãos; teste piloto

Resumo executivo

Foi definido um total de 30 elementos como população de amostra, para o teste piloto e aplicado um questionário de 19 perguntas. O tempo que levou a aplicação do referido teste, foi de um mês e quinze dias. O grau de perceção das questões contidas no questionário foi elevado. De facto, verificou-se que 99% das perguntas foram respondidas e as questões levantadas pelos inquiridos foram mínimas, tendo os mesmos reportado, ser o questionário de fácil compreensão.

As questões colocadas aos entrevistados, estão relacionadas com o apuramento do nível de literacia digital e de comunicação/informação. Também, consta do questionário que foi aplicado, questões ligadas aos serviços prestados pelos órgãos da Administração Local do Estado, sobretudo o grau de satisfação pelos cidadãos dos serviços que lhe são prestados, as infraestruturas de comunicações existentes nas zonas de residência, concretamente na

periferia e zonas rurais. De igual modo, aos entrevistados foram colocadas questões que se prendem com o exercício da cidadania e da participação democrática.

Das respostas obtidas com a aplicação do questionário do tipo exploratório com perguntas do tipo fechadas, múltipla-escolha, destacam-se os seguintes dados:

- O governo eletrónico local não é do conhecimento da maioria dos inquiridos;
- O uso das Tecnologias de Informação e Comunicação tem ganho espaço considerável, verificando-se os primeiros sinais da sua massificação, em especial, no uso de telemóveis;
- O acesso às redes de comunicação de dados ainda é feito com algumas restrições, muito por efeito das carências de infraestruturas;
- Os meios de comunicação mais utilizados são o telemóvel e a Internet.

O teste permitiu a produção de um conjunto de considerações pertinentes, decorrentes das respostas obtidas. Os dados apresentados são apenas os obtidos pelos resultados da aplicação do questionário. As alterações ao questionário foram apenas de pormenor, como o explicado na apresentação dos resultados.

1. Introdução

Este é o relatório de apresentação de resultados do teste piloto aplicado na cidade de Caxito, Província do Bengo em Angola, para validação de questionário concebido para a recolha de dados/informações, para o suporte da fundamentação prática do trabalho de investigação sobre o governo eletrónico local, que tem como base de estudo o contexto de Angola (figura 1) – cujo principal objetivo é a apresentação de uma proposta de um modelo de desenvolvimento conceptual.

Angola é um dos países africanos que possui como língua oficial, o Português e a figura 1 ilustra o seu mapa político, com a delimitação de províncias, cidades importantes e

fronteiras com outras nações.



Figura 1: Mapa de Angola, com a indicação das províncias e cidades importantes

Embora o estudo em causa não nos permita obter mais do que indicações dos resultados apontados, este pode ser considerado um estudo empírico, que introduz alguns resultados

a serem confirmados, pelo posterior levantamento de dados que o instrumento, agora em teste piloto, irá produzir.



Figura 2: Localização da Província do Bengo e cidade do Caxito

A realização do teste piloto ocorreu na cidade do Caxito, província do Bengo (figura 2), local de origem do primeiro autor. O teste piloto foi aplicado a uma população de amostra total de 30 cidadãos escolhidos aleatoriamente.

A aplicação do teste baseado num questionário¹ do tipo fechado, com perguntas de múltipla escolha, trouxe informações em primeira mão relevantes, (embora carecendo de

¹ Segundo Freixo (2012) o questionário é o instrumento mais usado para a recolha de informação, constituindo um dos instrumentos de colheita de dados que necessita das respostas por parte dos sujeitos, sendo constituído por um conjunto de enunciados ou questões que permitem avaliar as atitudes, e opiniões dos sujeitos ou colher qualquer outra informação junto desses mesmos sujeitos.

prova, pois trata-se de uma pesquisa empírica²) sobre o grau de conhecimento e de desconhecimento pelos cidadãos dos pressupostos básicos que encerram a problemática associada com o Governo Eletrónico Local.

Para tal, recorreu-se ao uso de indicadores sobre o entendimento e a importância deste tipo de governação, justificando a necessidade de se prestar atenção à componente da literacia digital dos cidadãos, empresas e outros entes, que reclamam para a necessidade da melhoria dos níveis de interação, de participação, de democratização e para a promoção dos direitos, deveres e garantias de cidadania plena – por uma questão de estratégia e desenho da investigação, o questionário foi orientado aos cidadãos.

2. Caracterização do questionário

2.1 Objetivo e tipo do questionário

O relatório tem por objetivo a apresentar os resultados dos dados recolhidos no teste piloto aplicado aos cidadãos, para aferir o grau de conhecimento ou de desconhecimento sobre os pressupostos do Governo Eletrónico Local, em primeira mão e no contexto de Angola. Adicionalmente foi pretendido obter uma validação do questionário, enquanto instrumento de recolha de dados e, em complemento, realizar um estudo preliminar sobre o potencial de dados que pode ser recolhido deste modo.

O inquérito é do tipo anónimo, de resposta voluntária, baseado no modelo de múltipla escolha, com questões em formato fechado.

A versão do inquérito é de teste, para avaliar a compreensão, validação do questionário e permitir correções para posterior aplicação ao público-alvo selecionado em 4 Províncias e 24 Municípios de Angola.

² É comum dizer-se que a fase empírica que uma pesquisa, visa colher dados, apresentar dados, interpretar os

2.2 Questionário aplicado

O questionário possui 19 questões que são listadas a seguir, indicando as diferentes opções de resposta para cada uma das questões. Posteriormente, o questionário será codificado de acordo com as suas 19 questões a que se associam as opções de forma a garantir, em função dos casos, pergunta única ou múltipla, de acordo na seguinte tabela 1.

Tabela 1 – Estrutura do questionário aos cidadãos

| Número da questão | Número de opções | Tipo de resposta |
|--------------------------|-------------------------|-------------------------|
| 1 | 3 | Uma só opção |
| 2 | 2 | Uma só opção |
| 3 | 2 | Uma só opção |
| 4 | 3 | Uma só opção |
| 5 | 3 | Uma só opção |
| 6 | 3 | <i>Opção múltipla</i> |
| 7 | 3 | Uma só opção |
| 8 | 2 | Uma só opção |
| 9 | 2 | Uma só opção |
| 10 | 5 | Uma só opção |
| 11 | 3 | Uma só opção |
| 12 | 11 | <i>Opção múltipla</i> |
| 13 | 2 | Uma só opção |
| 14 | 2 | Uma só opção |
| 15 | 2 | Uma só opção |
| 16 | 5 | <i>Opção múltipla</i> |
| 17 | 2 | Uma só opção |
| 18 | 3 | Uma só opção |
| 19 | 2 | Uma só opção |

O conteúdo do questionário é o seguinte:

1. Já ouviu falar do Governo eletrónico Local?

- a. Sim
- b. Não
- c. Não sei o que é

2. Achas que a Governação eletrónica pode melhor a prestação de serviços aos cidadãos?

- a. Sim
- b. Não

3. Achas que a Governação eletrónica pode ajudar na aproximação de serviços públicos aos cidadãos?

- a. Sim
- b. Não

4. O acesso às Tecnologias de Informação é:

- a. Fácil
- b. Razoável
- c. Deficiente

5. Você acha que o número de pessoas que tem a acesso às TICs é:

- a. Muito
- b. Pouco
- c. Razoável

6. Quais são os meios de comunicação que mais utiliza?

- a. Móvel
- b. Telefone fixo
- c. Internet

7. Quantas Pessoas possuem telefone móvel em sua casa?

- a. Uma
- b. De duas a três
- c. Mais de três

8. Possui um computador pessoal?

- a. Sim
- b. Não-

9. O Computador está conectado à Internet?

- a. Sim

b. Não

10. Quantas vezes vai solicitar serviços públicos?

- a. Uma vez por semana
- b. Duas vezes por semana
- c. Quinzenal
- d. Mensalmente
- e. Trimestralmente

11. O atendimento nos serviços públicos é?

- a. Rápido
- b. Moroso
- c. Razoável

12. Quais os serviços que mais solicita nas Instituições públicas?

- a. Banco
- b. Eletricidade
- c. Atestado de residência
- d. Cartório
- e. Imposto
- f. Saúde
- g. Educação
- h. Água
- i. Polícia
- j. Bombeiro
- k. Biblioteca

13. Acha que os cidadãos da sua região usariam a Internet ou outros meios para acederem há um determinado serviço público?

- a. Sim
- b. Não

14. A atual localização dos serviços públicos facilita o tratamento das suas preocupações?

- a. Sim
- b. Não

15. Possui correio eletrónico pessoal?

- a. Sim
- b. Não

16. Como acede a Internet?

- a. PC casa
- b. PC serviço
- c. PC escola
- d. Telemóvel
- e. Outros locais públicos

17. É utilizador de uma rede social?

- a. Sim
- b. Não

18. Para si acha que o custo dos serviços de comunicações é?

- a. Elevado
- b. Razoável
- c. Não faço ideia

19. Tem TV em Casa?

- a. Sim
- b. Não

3. Resultados

Da aplicação do questionário aos cidadãos resultaram os seguintes dados preliminares, cujas respostas são apresentadas por questão, em formato de tabela e por representação gráfica. Os inquiridos foram 27 de um total de 30 indivíduos selecionados. Em algumas das 19 questões, apenas foram obtidas 26 respostas, enquanto noutras, em que foi permitida a escolha múltipla, existem inquiridos que responderam diversas opções.

Os questionários preenchidos foram objeto de validação e o critério foi terem a maioria das questões preenchidas e foram apenas considerados os questionários de acordo com

as opções conforme referido na tabela 1.

Em seguida são apresentados os resultados obtidos, em função das contagens e respectivas frequências das respostas, para cada uma das 19 perguntas.

A tabela 2 apresenta os resultados para a primeira questão.

Tabela 2 – Resultado da pergunta sobre se já ouviu falar do Governo Eletrónico Local

| Nº da População de Amostra Seleccionada | Nº de Questionários Aplicados | Respostas obtidas | | |
|---|-------------------------------|-------------------|-----|---------|
| | | Sim | Não | Não sei |
| 30 | 27 | 7 | 16 | 4 |
| | | 26% | 59% | 15% |

A tabela 2 apresenta as respostas recolhidas na pergunta exploratória, que visou medir o grau de conhecimento dos cidadãos têm relativamente da Governação Eletrónica Local. As respostas revelam que grande parte dos entrevistados mostraram desconhecimento desse instrumento atual de apoio à Governação a nível local. Foi ainda permitida uma terceira opção que reforça o pressuposto de desconhecimento total.

A figura 3 ilustra a percentagem de não conhecimento superior a 70%, demonstrando que o conceito de governo eletrónico local é ainda maioritariamente desconhecido no contexto Angolano.

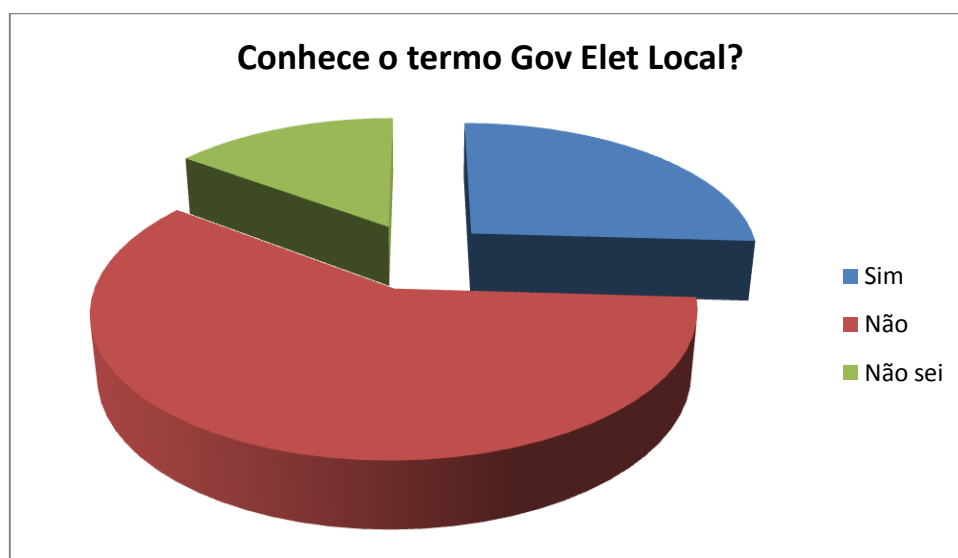


Figura 3: Respostas à questão 1

Por sua vez, a tabela 3, apresenta os resultados para a segunda questão, com duas opções de resposta (sim e não).

Tabela 3 – Resultados da pergunta "achas que a governação eletrónica pode melhorar a prestação de serviços aos cidadãos"?

| Nº da População de Amostra Seleccionada | Nº de Questionários Aplicados | Respostas obtidas | |
|---|-------------------------------|-------------------|---------|
| | | Sim | Não sei |
| 30 | 27 | 22 | 5 |
| | | 81% | 19% |

A população entrevistada mostrou nas suas respostas que o governo eletrónico local pode servir de instrumento capaz de melhorar a prestação de serviços públicos aos cidadãos. Em Angola, os investimentos na Sociedade da Informação e do Conhecimento tem permitido um incremento de atividade e uma maior perceção dos seus benefícios. Na prática, verifica-se ser cada vez maior, o acesso da população às Tecnologias de Informação e Comunicação. Desta forma, dos vinte e sete cidadãos questionados, 22 afirmaram que sim, o governo eletrónico é uma ferramenta que possui um potencial para melhorar a prestação de serviços aos cidadãos e somente 5 disseram que não, conforme visível na figura 4.

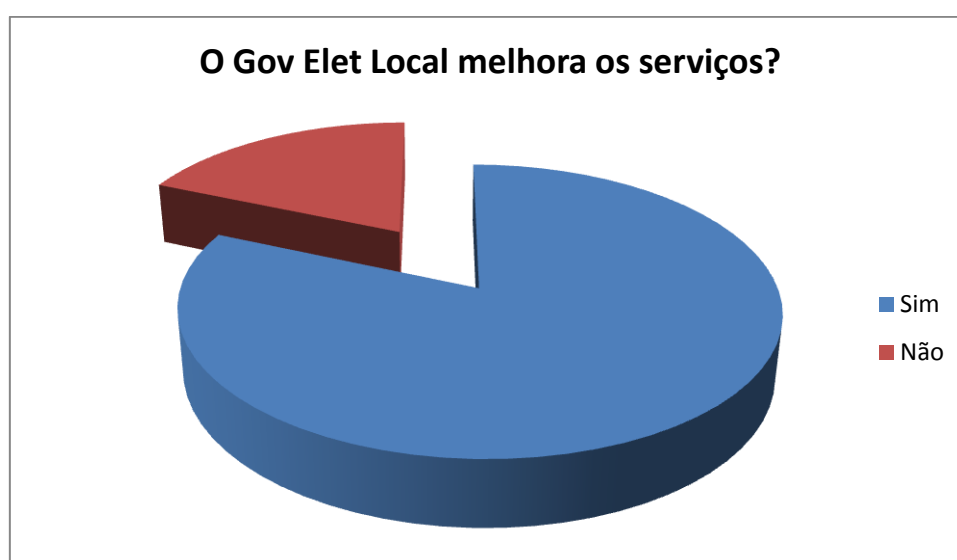


Figura 4: Respostas à questão 2

É curioso verificar como apesar do valor elevado dos que dizem desconhecer o termo de Governo Eletrónico Local, possuem mesmo assim a perceção do que pode beneficiar o cidadão e os serviços proporcionados pelo Estado e a administração pública (note-se que a introdução ao questionário, informou os participantes sobre para que é o questionário, os seus objetivos e introduziu o conceito de governo eletrónico local). Por sua vez, a tabela 4 apresenta os resultados da questão 3, que possui duas alternativas de resposta.

Tabela 4 – Resultado da Pergunta achas que "a Governação eletrónica pode ajudar na aproximação de serviços públicos aos cidadãos"?

| Nº da População de Amostra Seleccionada | Nº de Questionários Aplicados | Respostas obtidas | |
|---|-------------------------------|-------------------|---------|
| | | Sim | Não sei |
| 30 | 27 | 25 | 2 |
| | | 93% | 2% |

Ficou visível nas respostas obtidas, que os cidadãos desejam e necessitam que os serviços públicos estejam mais próximos dos cidadãos. A questão é como aproximar esses serviços aos cidadãos, num país com cerca de 1.246.700km², com cerca de 164 municípios, com mais de 300 Comunas e milhares de bairros e povoações.

Nenhum Estado consegue ter representações físicas em todos concentrados populacionais. Daí a possibilidade de se aproveitar as potencialidades do governo eletrónico, como ferramenta que possa ajudar a aproximação dos serviços públicos aos cidadãos. Dos inquiridos, 25 asseguraram que sim, que ajuda a aproximar os serviços e 2 disseram que não. A representação gráfica (figura 5) ajuda-nos a ilustrar o diferencial das respostas obtidas.

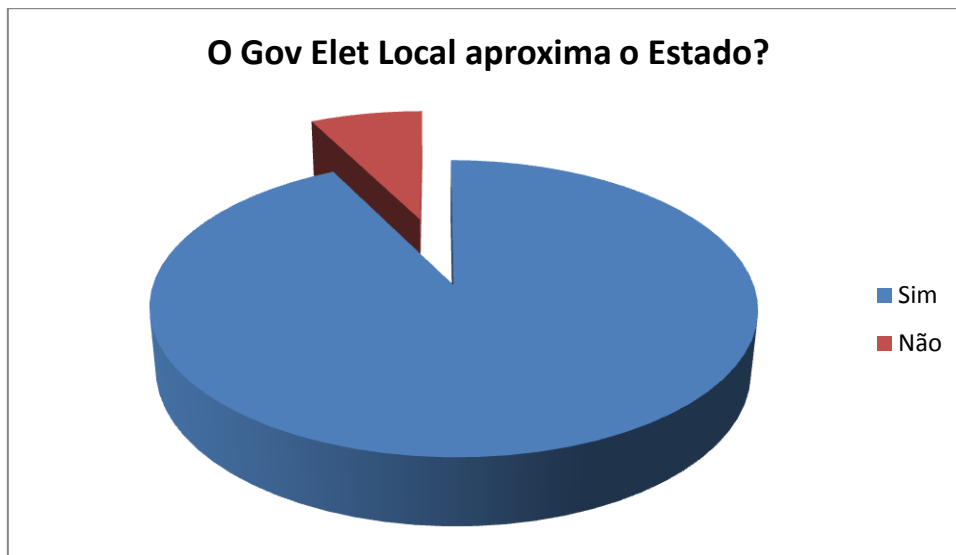


Figura 5: Respostas à questão 3

Os resultados da quarta questão são apresentados na tabela 5 e estão relacionados com o alcance das TICs, permitindo três opções de resposta.

Tabela 5 – Resultado da Pergunta o acesso às Tecnologias de informação é?

| Nº da População de Amostra Seleccionada | Nº de Questionários Aplicados | Respostas obtidas | | |
|---|-------------------------------|-------------------|----------|------------|
| | | Fácil | Razoável | Deficiente |
| 30 | 27 | 4 | 13 | 10 |
| | | 15% | 48% | 37% |

Da questão sobre o acesso às Tecnologias de Informação Angola, 13 entrevistados relevam que é razoável, 10 afirmam que é difícil e 4 atestam que fácil. É de notar um equilíbrio de pontos de vista entre o razoável e difícil, tal como vem demonstrado no gráfico abaixo (figura 6).

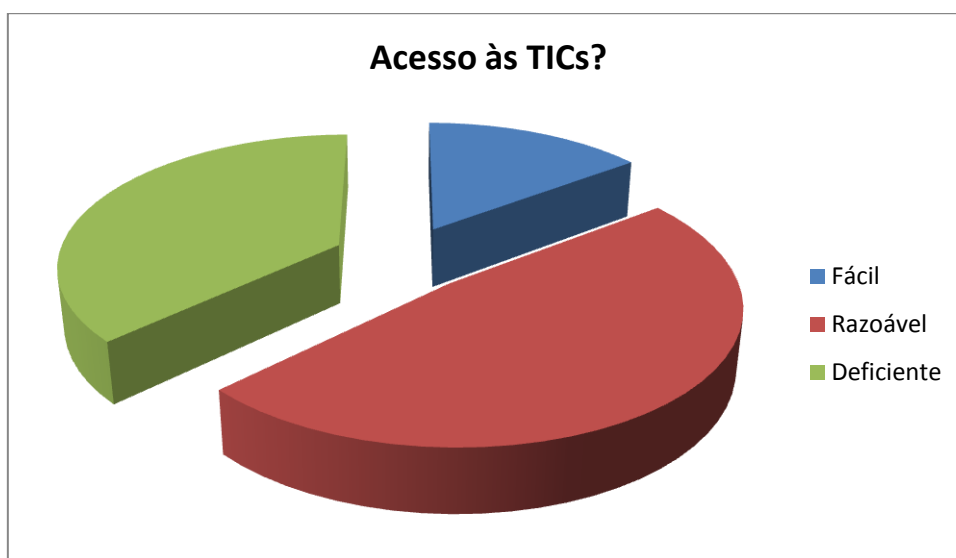


Figura 6: Respostas à questão 4

A tabela 6 apresenta os resultados da questão 5, associada com a opinião sobre o alcance da tecnologia, no número de pessoas a que ela chega: "Você acha que o número de pessoas que tem a acesso às TICs é", com 3 opções possíveis: Muito; Pouco; e Razoável.

Tabela 6 – Resultado da Pergunta você acha que o número de pessoas que tem acesso às TIC é?

| Nº da População de Amostra Seleccionada | Nº de Questionários Aplicados | Respostas obtidas | | |
|---|-------------------------------|-------------------|-------|----------|
| | | Muito | Pouco | Razoável |
| 30 | 27 | 4 | 15 | 8 |
| | | 15% | 56% | 30% |

Constatou-se através do questionário aplicado, numa entrevista exploratória que o número de pessoas que têm acesso as Tecnologias de informação ainda é reduzido, embora admite-se haver um crescimento de usuários nos últimos anos. Dos entrevistados, 15 afirmaram que ainda é pouco o número de pessoas que têm acesso às TICs, 8 afirmaram que é razoável o acesso às TIC e quatro disseram que é muito o número de pessoas com acesso a essas ferramentas. A seguir representam-se os dados dos resultados obtidos na entrevista exploratória, de forma gráfica (figura 7).

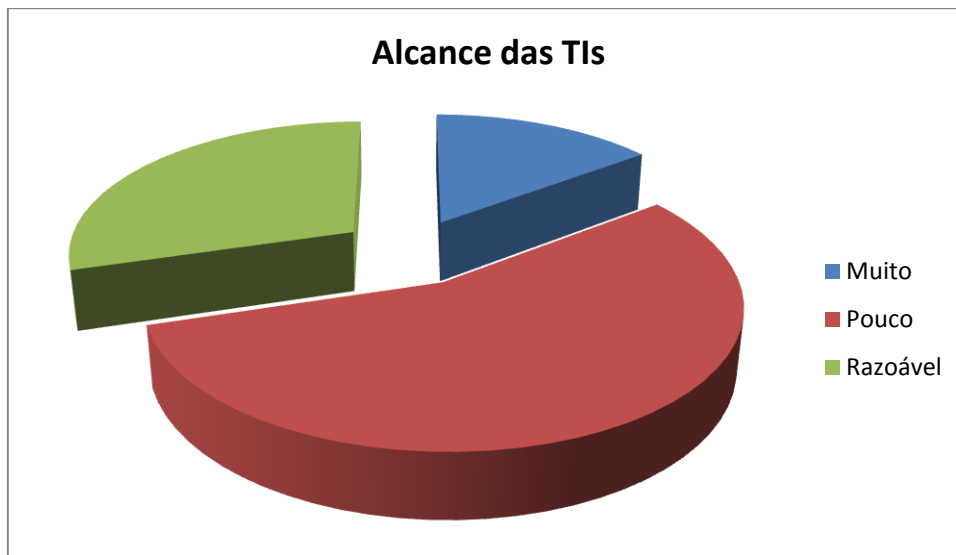


Figura 7: Respostas à questão 5

A tabela 7 apresenta as contagens para a questão 6, que recolhe a informação sobre quais os meios de comunicação que mais utiliza, permitindo como resposta três opções não exclusivas.

Tabela 7 – Resultado da Pergunta quais os meios de comunicação que mais utiliza?

| Nº da População de Amostra Seleccionada | Nº de Questionários Aplicados | Respostas obtidas | | |
|---|-------------------------------|-------------------|---------------|----------|
| | | Telemóvel | Telefone fixo | Internet |
| 30 | 27 | 27 | 1 | 3 |
| | | 87% | 3% | 10% |

De entre os meios de Comunicação mais usado em Angola, 27 entrevistados apontaram que o telemóvel é o meio mais usual e três advogam que é a Internet e um respondeu que é o telefone fixo. Uma lição apreendida é que pouco a pouco, a cultura de utilizar telefones fixos está a desaparecer.

A figura 8 mostra o gráfico ilustrativo dos resultados acima apontados. Verifica-se igualmente, que embora o uso de telemóveis seja já comum a 100% dos inquiridos, pouco mais de 10% acedem por este meio à Internet – talvez resultado dos custos associados.

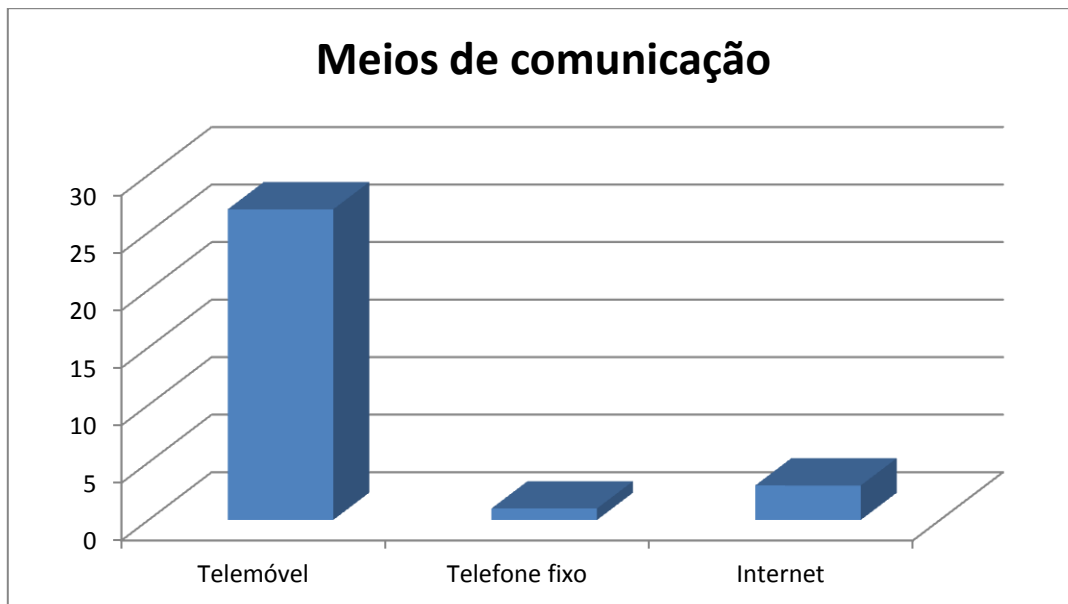


Figura 8: Respostas à questão 6

A tabela 8, apresenta os resultados da sétima pergunta sobre a existência do telefone ou telemóvel. Além do elevado número de telemóveis existente, cada família possui diversos para facilitar a comunicação entre os seus elementos. Os resultados demonstram que para os inquiridos, a sua grande maioria está integrada em núcleos familiares onde existem mais de três pessoas com este tipo de dispositivo.

Tabela 8 – Resultado da Pergunta 7, quantas pessoas possuem telefone em sua casa?

| Nº da População de Amostra Seleccionada | Nº de Questionários Aplicados | Respostas obtidas | | |
|---|-------------------------------|-------------------|----------------|----------------------|
| | | Um | De dois a três | Mais de três pessoas |
| 30 | 26 | 1 | 7 | 18 |
| | | 4% | 27% | 69% |

Procurou-se saber quantas pessoas possuem telefone nos agregados familiares em Angola, os dados revelam que 18 pessoas afirmaram que em cada agregado familiar em África compostos de 6 pessoas, pelo menos mais de 3 possuem telefones, 7 afirmaram que 2 duas pessoas possuem telefone e 1 afirmou que em cada núcleo básico familiar 1 possui telefone. A seguir, a ilustração gráfica das respostas obtidas (figura 9).

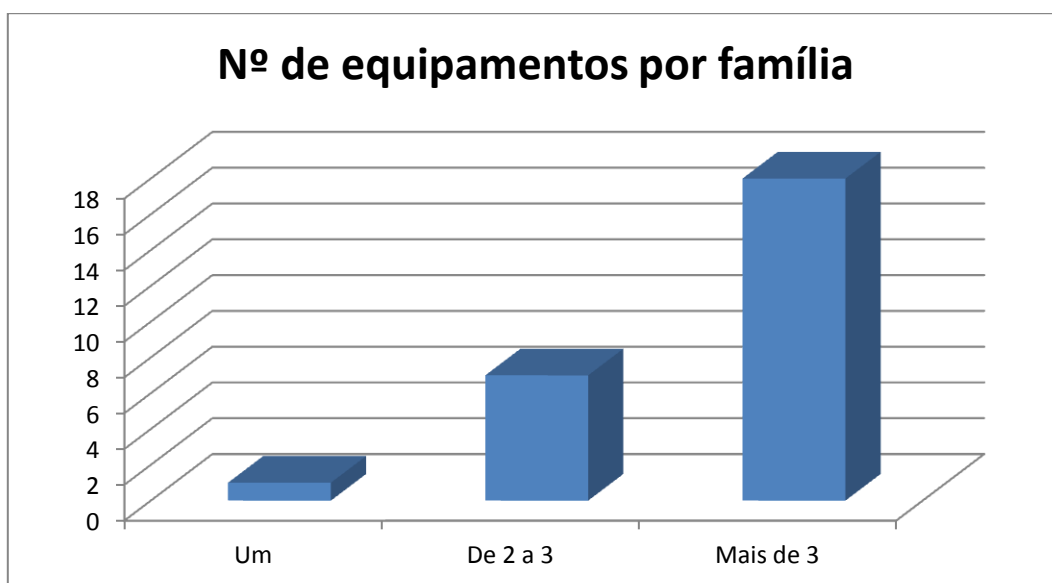


Figura 9: Respostas à questão 7

A tabela 9 apresenta os resultados da questão 8, sobre a posse de computador pessoal, com duas opções possíveis.

Tabela 9 – Resultado da Pergunta possui um computador pessoal?

| Nº da População de Amostra Seleccionada | Nº de Questionários Aplicados | Respostas obtidas | |
|---|-------------------------------|-------------------|-----|
| | | Sim | Não |
| 30 | 27 | 17 | 10 |
| | | 63% | 37% |

Relativamente ao levantamento de dados acerca do número de pessoas que possuem computador pessoal, 17 respondeu sim e 10 responderam que não. O gráfico demonstrativo de resultados obtidos pode ser visualizado na figura 10.

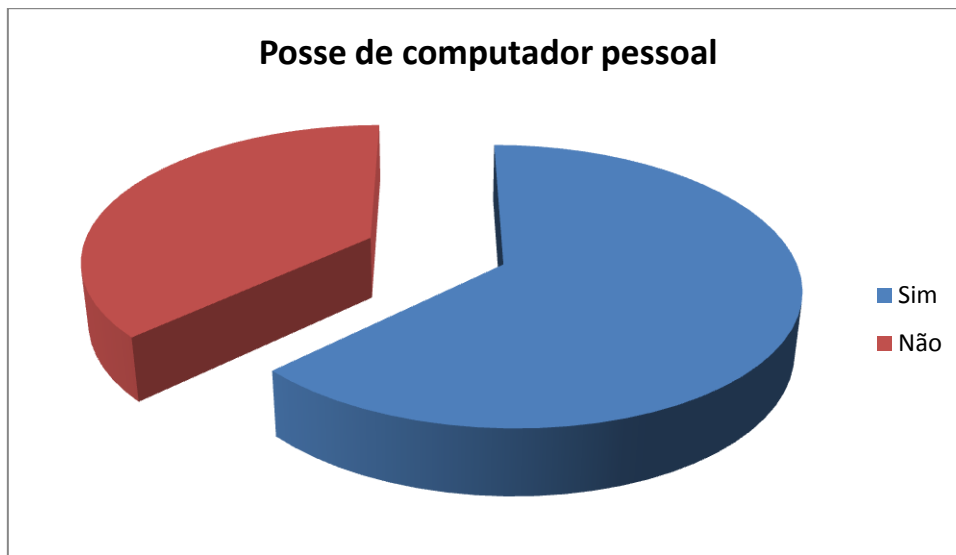


Figura 10: Respostas à questão 8

A tabela 10 apresenta os resultados da nona pergunta sobre se o computador está ligado à Internet. Neste caso, o questionário continha um erro ao enunciar mais uma opção não útil, a que não respondeu nenhum dos inquiridos. No entanto, apenas foram obtidas 26 respostas e dos 17 respondentes que afirmaram ter computador pessoal, 13 possuem o mesmo com ligação à Internet: 76,5% do total, o que é significativo.

Tabela 10 – Resultado da Pergunta o computador está conectado a Internet?

| Nº da População de Amostra Seleccionada | Nº de Questionários Aplicados | Respostas obtidas | | |
|---|-------------------------------|-------------------|-----|--------------|
| | | Sim | Não | Mais de três |
| 30 | 27 | 13 | 13 | 0 |
| | | 50% | 50% | XX |

Procurou-se saber da conectividade dos computadores pessoais na Internet, das respostas obtidas 13 afirmaram que sim, igual número aos que afirmaram que não. A representação gráfica abaixo, ilustra estes resultados (figura 11).

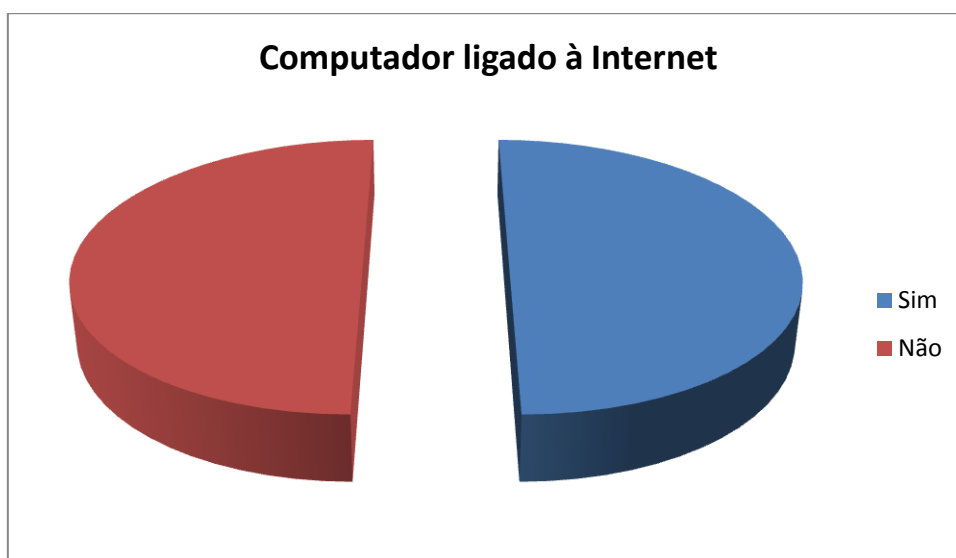


Figura 11: Respostas à questão 9

Tabela 11 apresenta os resultados da questão 10, sobre a frequência da utilização de serviços públicos, que permite 5 opções: Uma vez por semana; Duas vezes por semana; Quinzenal; Mensalmente; e Trimestralmente.

Tabela 10 – Resultado da Pergunta Quantas vezes vai solicitar serviços públicos?

| Nº da População de Amostra Seleccionada | Nº de Questionários Aplicados | Respostas obtidas | | | | |
|---|-------------------------------|-------------------|---------------|-----------|--------|------------|
| | | 1x por semana | 2x por semana | Quinzenal | Mensal | Trimestral |
| 30 | 27 | 12 | 2 | 2 | 7 | 4 |
| | | 44% | 7% | 7% | 26% | 15% |

As respostas obtidas da periodicidade com que os cidadãos vão solicitar algum serviço público (i) 12 disseram uma vez por semana (ii) 2 disseram duas vezes por semana (iii) 2 disseram quinzenalmente (iv) 7 afirmaram mensalmente e (v) 4 afirmaram que vão solicitar os serviços trimestralmente. Gráficamente assim representado:

A figura 11 ilustra os resultados obtidos para a questão 12.

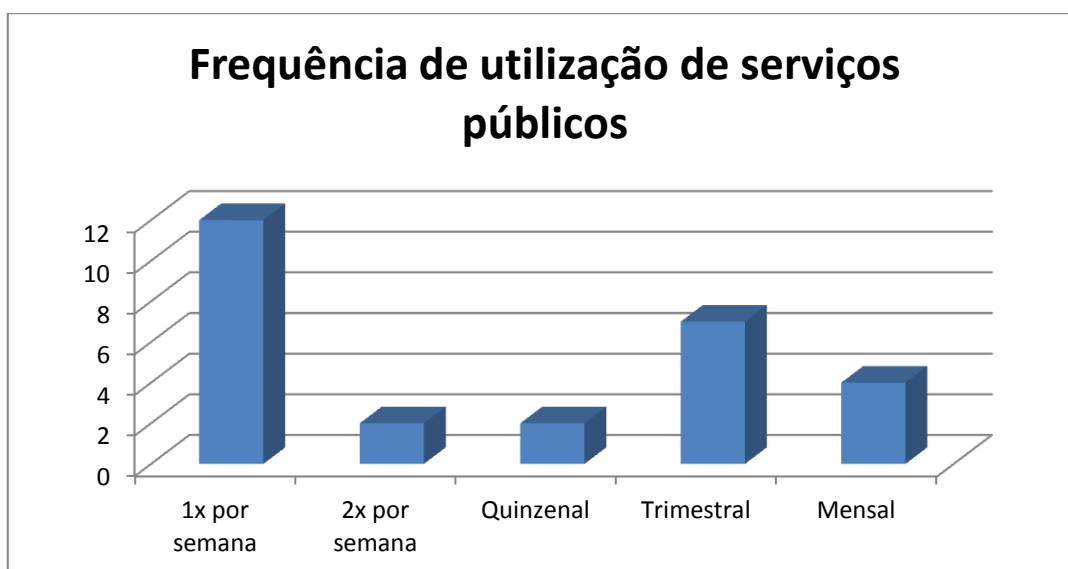


Figura 12: Respostas à questão 10

A tabela 12 apresenta os resultados da questão 11 sobre o tempo de atendimento dos serviços públicos, permitindo três opções de resposta.

Tabela 12 – Resultado da Pergunta o atendimento nos serviços públicos é?

| Nº da População de Amostra Seleccionada | Nº de Questionários Aplicados | Respostas obtidas | | |
|---|-------------------------------|-------------------|--------|----------|
| | | Rápido | Moroso | Razoável |
| 30 | 27 | 0 | 11 | 16 |
| | | 0% | 41% | 59% |

Relativamente ao atendimento nos serviços públicos prestados, 11 disseram que é moroso, 16 responderam que é razoável, mas nenhum dos inquiridos disse ser rápido.

Esta questão da eficiência dos serviços é sempre um aspeto percebido pelos cidadãos como um dos elementos de qualidade. A importância dos tempos de espera na satisfação do utilizador é algo que deve ser tomado em consideração e que pode ser um argumento para a adoção de práticas de governo eletrónico local.

A figura 13 ilustra os resultados obtidos.

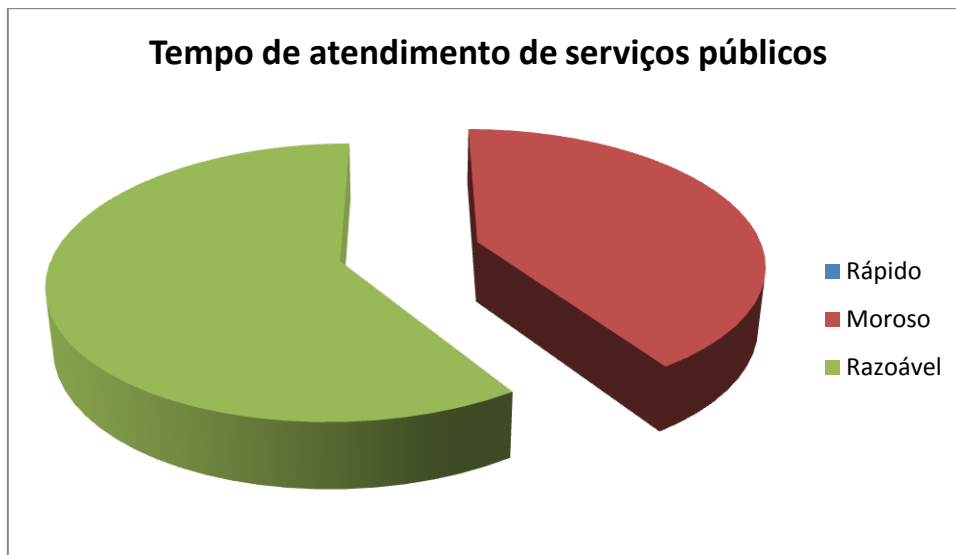


Figura 13: Respostas à questão 11

A tabela 13 apresenta os dados obtidos da questão 12 que permite escolha múltipla de entre uma lista de serviços que são prestados em instituições públicas (que não apenas a administração pública). As 5 opções disponíveis são: banco, eletricidade, atestado de residência, cartório, impostos e outros.

Tabela 12 – Resultado da Pergunta quais os serviços que mais solicita nas Instituições públicas?

| Nº Pop. Amostral Seleccionada | Nº Quest. Aplicados | Respostas obtidas | | | | | |
|-------------------------------|---------------------|-------------------|----------|---------------------|----------|----------|--------|
| | | Banco | Eletric. | Atestado Residência | Cartório | Impostos | Outros |
| 30 | 27 | 2 | 1 | 2 | 9 | 1 | 6 |
| | | 10% | 5% | 10% | 43% | 5% | 29% |

O questionário aplicado aos inquiridos, 2 responderam que os serviços que mais procuram são os bancos, 1 respondeu a eletricidade, 2 responderam que são os Atestados de Residência, 9 Responderam que procuram mais os serviços de Cartórios, 1 respondeu são as Repartições Fiscais e 6 disseram que procuram outros serviços. Graficamente os resultados estão apresentados na figura 14

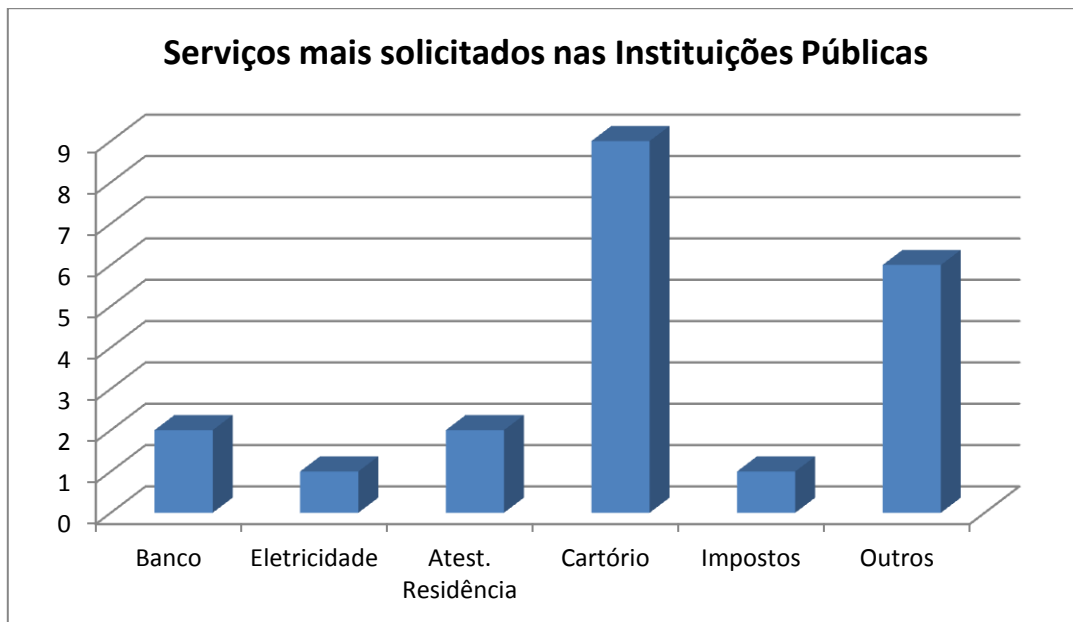


Figura 14: Respostas à questão 12

Esta questão foi a que suscitou mais reflexão para mudança. À exceção do serviço Cartório, os restantes foram residuais e verificou-se que outros, acabou por englobar mais do que os especificados. Desta forma, foi realizado um esforço para listar mais serviços que os quatro especificados e retirar os outros, de forma a não obter uma categoria indistinta. Como resultado, foram considerados 11 serviços diferentes. Os cinco já listados e adicionalmente, mais seis: Saúde; Educação; Água; Polícia; Bombeiro; e Biblioteca. A tabela 14 apresenta os resultados da questão 13 que pretende saber qual a opinião sobre o potencial do uso da Internet para aceder a serviços públicos.

Tabela 14 – Resultado da Pergunta acha que os cidadãos da sua região usariam a Internet ou outros meios para acederem há um determinado serviço público?

| Nº da População de Amostra Selecionada | Questionários Aplicados | Respostas obtidas | |
|--|-------------------------|-------------------|-----|
| | | Sim | Não |
| 30 | 27 | 19 | 7 |
| | | 73% | 27% |

Procuramos saber através do questionário exploratório, se os cidadãos residentes na mesma região dos entrevistados se usariam a Internet para acederem um determinado serviço público, 19 responderam que sim e 7 disseram que não. Um dos inquiridos não respondeu à questão. A figura 15 apresenta os resultados da questão 13.



Figura 15: Respostas à questão 13

Verifica-se que os dados indicam que a localização dos serviços públicos não é um problema. Tal pode potenciar um obstáculo à adoção do digital. No entanto, como existiram menos respostas positivas em relação ao tempo, tal pode explicar o potencial percebido para o recurso ao governo eletrónico local que foi também recolhido numa das perguntas deste questionário.

A tabela 15 apresenta os resultados para recolher a opinião sobre a localização física dos serviços públicos, permitindo duas opções de resposta.

Tabela 15 – Resultado da Pergunta a atual localização dos serviços públicos facilita o tratamento das suas preocupações?

| Nº da População de Amostra Seleccionada | Questionários Aplicados | Respostas obtidas | |
|---|-------------------------|-------------------|-----|
| | | Sim | Não |
| 30 | 27 | 14 | 11 |
| | | 54% | 42% |

Procuramos saber se a localização dos serviços públicos dos nossos entrevistados facilitam o tratamento das suas preocupações, 14 disseram que sim, 11 disseram que não.

A figura 16 ilustra estes resultados, apontando para uma repartição quase igual entre aqueles que consideram boa e os que consideram má, a localização dos serviços públicos.

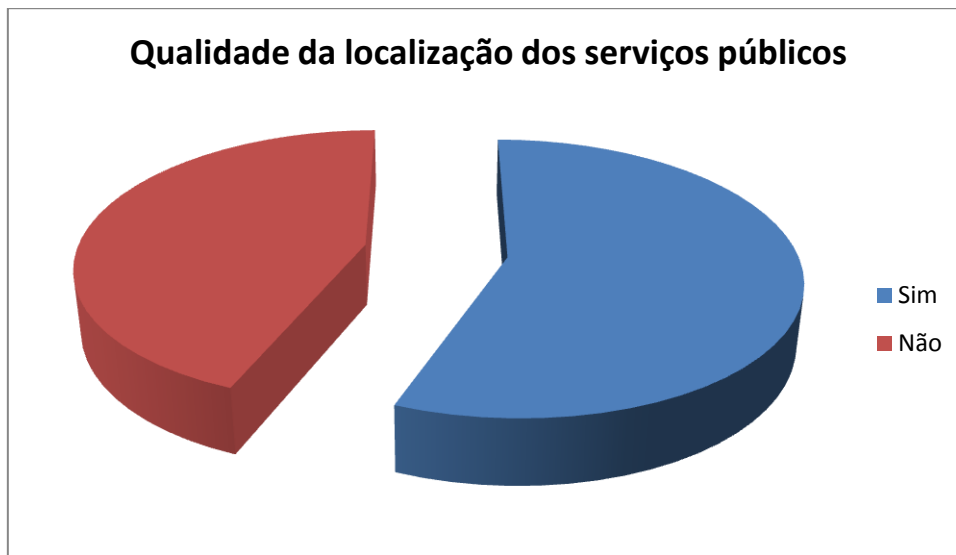


Figura 16: Respostas à questão 14

Verifica-se que os dados indicam que a localização dos serviços públicos não é um problema tão relevante como poderia parecer, face ao contexto Angolano. Tal pode potenciar um obstáculo à adoção do digital. No entanto, como existiram menos respostas positivas em relação ao tempo, tal pode explicar o potencial percebido para o recurso ao governo eletrónico local que foi também recolhido numa das perguntas deste questionário.

Tabela 16 – Resultado da Pergunta possui correio eletrónico pessoal?

| Nº da População de Amostra Seleccionada | Questionários Aplicados | Respostas obtidas | |
|---|-------------------------|-------------------|-----|
| | | Sim | Não |
| 30 | 27 | 12 | 14 |
| | | 46% | 54% |

Aplicou-se 27 questionários, para saber se os entrevistados possuem correio eletrónico pessoal, 12 responderam positivamente e 14 responderam negativamente. Um dos inquiridos não respondeu à questão. A Figura 17 ilustra os resultados.

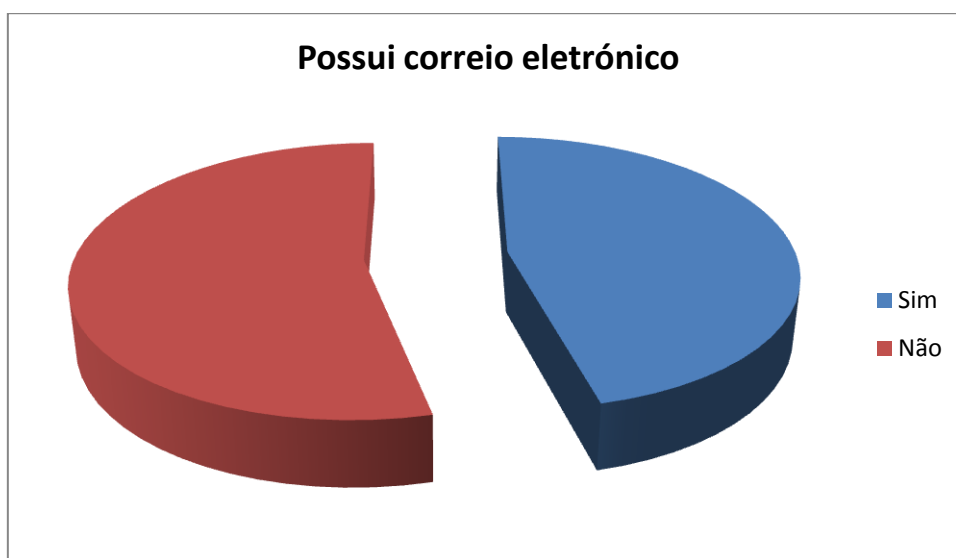


Figura 17: Respostas à questão 15

Verifica-se que os dados indicam que a localização dos serviços públicos não é um problema. Tal pode potenciar um obstáculo à adoção do digital. No entanto, como existiram menos respostas positivas em relação ao tempo, tal pode explicar o potencial percebido para o recurso ao governo eletrónico local que foi também recolhido numa das perguntas deste questionário. No entanto, a posse de correio eletrónico é um elemento essencial para a notificação e comunicação com o cidadão e verifica-se que menos de metade dos inquiridos afirma possuir correio eletrónico.

A tabela 17 apresenta os dados sobre como cada inquirido acede à Internet, tendo 5 opções possíveis de resposta. São consideradas respostas múltiplas.

Tabela 17 – Resultado da Pergunta como acede a Internet?

| Nº da População de Amostra | Quest. Aplicados | Respostas obtidas | | | | |
|----------------------------|------------------|-------------------|------------|--------------|-----------|------------------------|
| | | PC Casa | PC Serviço | PC da Escola | Telemóvel | Outros locais públicos |
| 30 | 27 | 16 | 6 | 0 | 9 | 4 |
| | | 46% | 17% | 0% | 26% | 11% |

Procuramos saber dos inquiridos, quais os locais e os meios em que acedem à Internet: 16 responderam que acedem a partir do computador de casa, 6 acedem quando estão no local de serviço, nenhum acede na Escola, 9 acedem à Internet a partir do telemóvel, 4

responderam que utilizam outros meios públicos para acederem à Internet. Verifica-se que a maioria acede de casa. Em segundo lugar, acede de outros locais públicos, fazendo uso das facilidades de acesso à Internet disponibilizadas em locais públicos. Por outro lado, verifica-se um baixo acesso do local de trabalho e mesmo nenhuma resposta associada com a escola (um valor para refletir e mudar!).

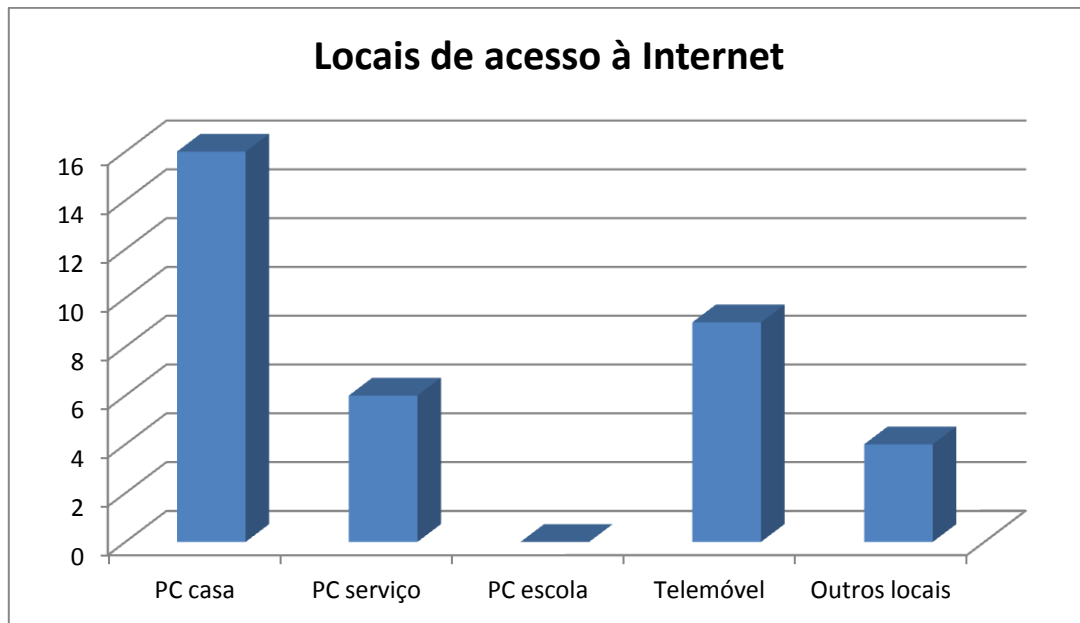


Figura 18: Respostas à questão 16

A tabela 18 apresenta os resultados da questão 17 que pretende recolher a informação de se tratar de um utilizador de uma rede social ou não.

Tabela 18 – Resultado da Pergunta é utilizador de uma rede social?

| Nº da População de Amostra | Questionários Aplicados | Respostas obtidas | |
|----------------------------|-------------------------|-------------------|-----|
| | | Sim | Não |
| 30 | 27 | 20 | 6 |
| | | 77% | 23% |

Os resultados obtidos sobre a utilização das redes sociais, os entrevistados 20 responderam que sim, 6 responderam que não usam redes sociais. Um dos inquiridos optou por não responder à questão. A figura seguinte, ilustra os resultados obtidos.

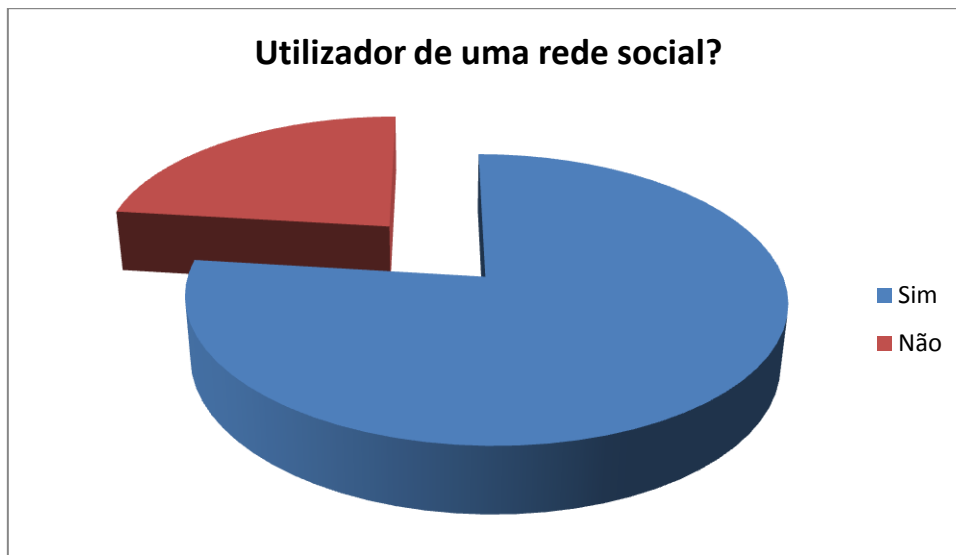


Figura 19: Respostas à questão 17

A tabela 19 apresenta os resultados da questão 18 que recolhe a opinião sobre os custos das telecomunicações, considerando três opções de resposta: elevado, razoável e não faço ideia.

Tabela 19 – Resultado da Pergunta para si acha que o custo dos serviços de comunicações é?

| Nº da População de Amostra | Questionários Aplicados | Respostas obtidas | | |
|----------------------------|-------------------------|-------------------|----------|----------------|
| | | Elevado | Razoável | Não faço ideia |
| 30 | 27 | 18 | 5 | 3 |
| | | 69% | 19% | 12% |

Sobre os custos das Comunicações, 18 afirmaram que são elevados, 5 disseram que são razoáveis e 3 responderam que não fazem ideia. Um dos inquiridos não respondeu. A figura seguinte apresenta os resultados de um modo gráfico.

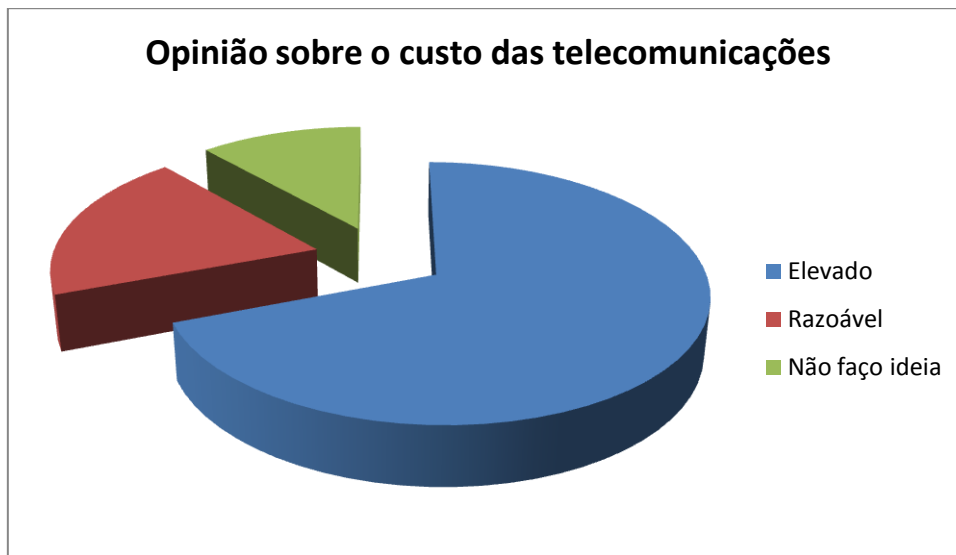


Figura 20: Respostas à questão 18

Por último, a tabela 20, apresenta as contagens da questão 19, sobre a posse de um aparelho de televisão em casa.

Tabela 20 – Resultado da Pergunta tem TV em casa?

| Nº da População de Amostra | Questionários Aplicados | Respostas obtidas | |
|----------------------------|-------------------------|-------------------|-----|
| | | Sim | Não |
| 30 | 27 | 23 | 3 |
| | | 88% | 12% |

Questionou-se aos entrevistados se possuem televisão em suas casas, 23 disseram que sim e 3 disseram que não. Para melhor ilustração dos resultados, o gráfico abaixo apresenta os resultados obtidos. A grande maioria possui, mas existe ainda 12% que não possuem e um dos inquiridos, optou por não responder.

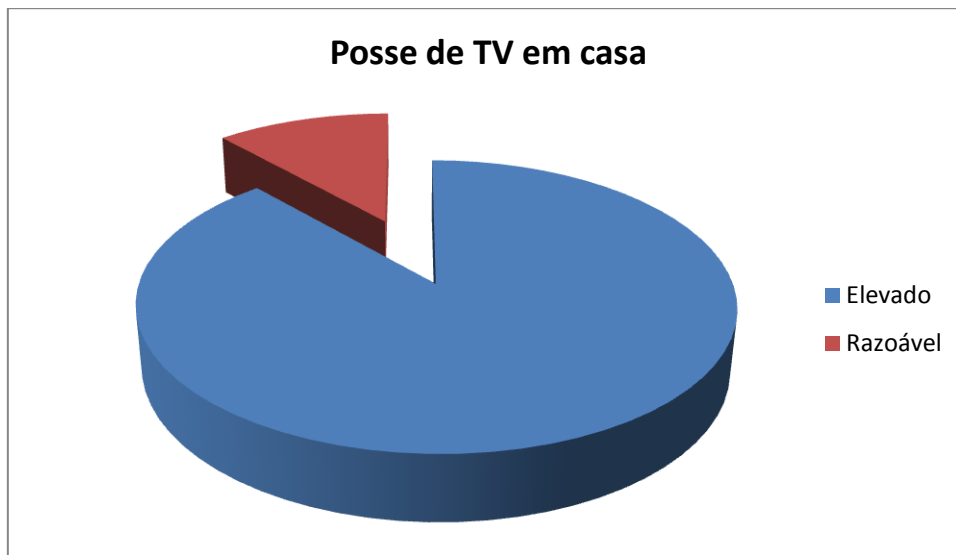


Figura 21: Respostas à questão 19

Considerações finais

Em jeito de considerações finais, é possível afirmar que o teste piloto foi aplicado com sucesso e os resultados obtidos são promissores, na medida em que mostraram a possibilidade de conhecer alguns dos aspetos que se pretende aprofundar com o estudo, nomeadamente:

1. O nível de literacia digital dos cidadãos Angolanos;
2. O conhecimento sobre os conceitos de governo e de governação eletrónica local e os seus benefícios – considerando as respostas, existe ainda um trabalho a realizar para a cidadania e conhecimento pleno destes conceitos;
3. O acesso às Tecnologias de Informação em Angola, tem crescido de forma sustentada, conforme é possível verificar pelas respostas desta pequena amostra em que muitos dos cidadãos recorrem já às TICs – os meios de comunicação mais utilizados são o telemóvel e a Internet;
4. A maior parte dos cidadãos questionados, deslocam-se semanalmente à procura de serviços públicos, tais como Bancos, Cartórios, Atestados de Residência, como os mais representativos;

5. Os custos das Comunicações são ainda elevados em Angola, para os inquiridos;
6. Existem poucas infraestruturas de redes de comunicações, sobretudo fora dos centros urbanos – o que parece estar de acordo com o contexto estudo;
7. A localização dos serviços administrativos é considerada como distanciada dos cidadãos, que reportam percorrer distâncias consideráveis para o tratamento dos seus problemas;
8. Existe como resposta, a constatação que o governo eletrónico local nas suas valências e potencialidades pode ajudar à aproximação dos serviços públicos aos cidadãos e a elevar os índices de interação e participação dos cidadãos na vida pública;
9. O governo eletrónico local foi considerado um instrumento de exercício democrático e de garantia do acesso à Informação e ao conhecimento;
10. As redes sociais foram consideradas um instrumento de comunicação fundamental nas relações sociais e ao mesmo tempo de integração com o exterior e os deslocados fora de Angola;
11. A Massificação e uso da internet são evidentes. Os inquiridos têm como meio preferencial de acederem à Internet, os telemóveis e em segundo plano os computadores de Casa e dos locais de serviço. Cresce bastante o número de usuários desses serviços em Angola;
12. A cultura de ter um correio eletrónico pessoal ainda não está no nível desejado, porquanto muitos cidadãos não possuem o referido meio de comunicação moderno, conforme é possível verificar neste questionário preliminar;

Adicionalmente é importante referir que a aplicação do questionário permitir reforçar a ideia de que o Estado tem no governo eletrónico local, um meio de comunicação e de

arrecadação de receitas bastante eficaz. Tem também uma alternativa para ajudar a resolver os problemas dos cidadãos e ainda a desmaterialização da Administração Pública, sobretudo, ao nível da Administração Local.

Referências

Alves, A. e Moreira, J. (2004). *Cidadania Digital e Democratização Electrónica*. Porto. Editor: SPI. ISBN: 972-8589-40-0.

Castells, M. (2003). *A galáxia da Internet: reflexões sobre a Internet, os negócios e a sociedade*. Rio de Janeiro: J. Zahar.

Freixo, M. (2012). *Metodologia Científica. Fundamentos, Métodos e Técnicas*. Lisboa. Editor: Piaget. 4ª edição. ISBN: 9789896591144.

Gouveia, L. (2004). *O Local e-Government: a governação digital na Autarquia*. Livro VI. Lisboa: SPI-Principia.

Gouveia, L. e Gaio, S. (Orgs.) (2004). *Sociedade da Informação: Balanço e Implicações*. Porto: Universidade Fernando Pessoa.

Gouveia, L. e Ranito, J. (2004). *Sistema de Informação de Apoio à Gestão*. Porto: SPI – Sociedade Portuguesa de Inovação.

Graeme, M. (1999). *O Valor da Tecnologia da Informação. Consideração sobre a avaliação de Investimentos Estratégicos em TI e sobre o processo de análise e tomada de decisão*. São Paulo. Dissertação de Mestrado. Disponível em <http://bibliotecadigital.fgv.br/dspace/handle/10438/10436>. Consultado em 19 de Novembro de 2013.

Guerra, I. (2003). *O território como espaço de acção colectiva: paradoxos e virtualidades do jogo estratégico de actores no planeamento territorial em Portugal*. In Santos, S. (Org.). *Democratizar a Democracia. Os caminhos da democracia participativa*, Porto: Edições Afrontamento.

Homem, M. (2013). *Governação Inteligente para Liderar o Futuro. O Impacto da Modernização Tecnológica em Angola "Oportunidades & Mercado"*. Governo Electrónico. Lisboa. 1º Conferência da CPLP, Novembro de 2013. Disponível em <http://www.apdsi.pt>. Consultado 17 de Agosto de 2014.

IFAL, Instituto de Formação da Administração Local, (2013). *Administração Local*:

Legislação Fundamental. Luanda. 3ª Ed. Revista, Actualizada e Ampliada. Edijuris Edições Jurídicas Lda. Vol. I. ISBN: 978-989-8202-93-2. Depósito Legal: 6118/13. Código editorial: A2.013.03 (06.13).

IFAL, Instituto de Formação da Administração Local, (2013). Administração Local: Lei Constitucional. Legislação Complementar. Sumula de Legislação Temática. Luanda. 3ª Ed. Revista, Actualizada e Ampliada. Edijuris Edições Jurídicas Lda. ISBN: 978-989-8202-93-2. Depósito Legal: 6118/13. Código editorial: A2.013.03 (06.13).

INE. (2013) Número da População Angola. Consultado 3 de Fevereiro de 2013. Disponível <http://www.ine.gov.ao/xportal/xmain>.

Marques, G. et el. (2013). *O Governo Electrónico em Portugal. Um estudo com alunos de Administração Pública*. Artigo Científico. Disponível em

<http://www.ccc.ipt.pt/~ricardo/ficheiros/>. Consultado em 20 de Outubro de 2014.

PND. (2013). *Plano Nacional de Desenvolvimento 2013-2017*, Governo de Angola.

Disponível em <http://www.minfin.gv.ao>. Consultado em 19 de Outubro de 2014.

PNSI. (2013). *Plano Nacional da Sociedade da Informação de Angola*. Disponível em

<http://www.governo.gov.ao/VerPublicacao>. Consultado em 18 de Outubro de 2014.

Teta, P. (2006). *Angola e a Sociedade da Informação*. Luanda. Disponível em

<http://www.pedroteta.org>. Artigo. Consultado em 29 Nov. 2012.

Teta, P. (2012). *TIC e Soberania tecnológica. Info-Intempres 2012*. XII Congresso

Internacional de Información Havana Abril. 2012. Comunicação Oficial. Disponível em

<http://mediatecas.ao/wp-content/uploads/2012/04/TIC-e-Soberania-Tecnologica>.

Consultado em 30 de Julho de 2013.

Tripp, D. (2005). *Pesquisa-ação: uma introdução metodológica*. Pesquisa. Vol.31 no.3 São Paulo Sept./Dec. 2005. Disponível em <http://www.scielo.br/scielo>.